



Laura Lahtinen

## **KIRJASTON TULEVAISUUDEN NÄKYMİÄ**

Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston asiakkaiden ja työntekijöiden mielipiteitä kirjastoon kuuluvista palveluista ja tapahtumista

## **KIRJASTON TULEVAISUUDEN NÄKYMÄ**

Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston asiakkaiden ja työntekijöiden mielipiteitä kirjastoon kuuluvista palveluista ja tapahtumista

Laura Lahtinen  
Opinnäytetyö  
Kevät 2016  
Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusoh-  
jelma  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

---

Tekijä: Laura Lahtinen

Opinnäytetyön nimi: Kirjaston tulevaisuuden näkymiä: Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston asiakkaiden ja työntekijöiden mielipiteitä kirjastoon kuuluvista palveluista ja tapahtumista

Työn ohjaaja: Jorma Niemitalo

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2016

Sivumäärä: 58 + 6

---

Opinnäytetyöni aiheena on ”Kirjaston tulevaisuuden näkymiä”. Viime vuosina keskustelut kirjaston aseman muutoksesta ovat nousseet usein esille kirjastoalan keskuudessa niin Suomessa kuin ulkomaillakin. Työn tavoitteena oli laajassa kontekstissa pohtia Suomen yleisten kirjastojen roolin ja tehtävän jatkuvaa muutosta. Lisäksi opinnäytetyössä tutkittiin Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston asiakkaiden ja työntekijöiden mielipiteitä kirjastoon kuuluvista palveluista ja tapahtumista. Työn toimeksiantajana oli Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto.

Tietoperusta opinnäytetyössä koostui neljästä luvusta, joissa kerroin käsitteestä sosiaalinen kirjasto ja pohdin kirjaston aseman muutosta sen perustehtävän, kirjastonhoitajan roolin, kirjastotilojen ja ulkomaisten kirjastojen vaikutteiden näkökulmasta. Lisäksi kuvailin yleisten kirjastojen historiaa ja esittelin myös opinnäytetyöni toimeksiantajan.

Opinnäytetyö on kvantitatiivinen eli tilastollinen opinnäytetyö, jossa tutkimusmenetelmänä käytettiin kahdenlaista kyselylomaketta. Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston asiakkaille toteutin paperimuotoisen kyselyn 21.9–4.10.2015 välisenä aikana. Siihen vastasi yhteensä 71 henkilöä Oulun kaupunginkirjastolla ja Kiimingin aluekirjastolla. Samaan aikaan tein myös Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston asiakaspalvelussa työskentelevälle henkilökunnalle kyselyn Webropol-ohjelman avulla, johon saatiin vastauksia 40 kappaletta.

Tutkimusosan asiakaskyselyn tulosten perusteella voitiin todeta kirjaston nykyisten palveluiden ja tapahtumien olevan edelleen suosittuja kirjaston käyttäjien keskuudessa. Kirjaston asiakaspalvelussa työskentelevän henkilökunnan kyselyn tulosten mukaan kirjastopisteiden palvelut ovat hyvin monipuolisia ja kaikille kohderyhmille järjestetään tapahtumia tasapuolisesti. Suurimman osan työntekijöiden mielestä kirjaston toimintojen tulisi jatkua nykyisenlaisena tulevaisuudessa, mutta pieniä muutoksia voitaisiin tehdä.

Jatkotoimenpiteenä opinnäytetyön tuloksia voitaisiin käyttää apuna vastaavanlaisten tutkimusten tekemiseen. Tietoperustassa kerrottuja esimerkkejä erilaisista tapahtumista voitaisiin puolestaan hyödyntää suunniteltaessa vastaavia tapahtumia ja projekteja Suomen yleisissä kirjastoissa.

---

Asiasanat: elämys, historia, palvelut, tapahtumat, yleiset kirjastot

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Degree Programme in Library and Information Services

---

Author: Laura Lahtinen

Title of thesis: The library of the future outlooks: Opinions of services and events by customers and employees in the Oulu City library

Supervisor: Jorma Niemitalo

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2016      Number of pages: 58 + 6

---

The subject of the thesis is "The library of the future outlooks". In recent years, the discussions on the change in the status of library has raised up often in library branch both in Finland and also abroad. The aim of this thesis was to ponder in the broad context the role and mission of Finland public libraries in the constant change. In addition the thesis was to research the opinions of the Oulu City Library customers and employees on services and events in the library. The work was commissioned by the Oulu City library.

The knowledge in the thesis consisted of four chapters, in which I described the concept of social library and pondered the status of library through the perspective of basic mission, role of librarians, library spaces and foreign libraries. In addition I described the history of public libraries and also presented my order of the thesis.

The thesis is quantitative in which two kinds of questionnaires were used as the research method. Oulu City library. I carried out the query in the paper form for the customers of Oulu City library during the period 21.9–4.10.2015. It was replied by a total of 71 people in Oulu City library and Kiiminki library. At the same time I carried out the query for the customer service staff by using Webropol-program in Oulu City library, in which I got 40 replies.

The results of the customer query showed that the current library services and events are still popular among library users. The results of the customer service staff query indicated that the services in local libraries are very versatile and events are organized equally for all groups. The majority of employees believe that the library functions should continue with current way in the future, but small changes could be made.

In the future the results of the thesis could be used to make a complementary research on the same topic. The examples of events in the knowledge of the thesis could be useful in planning different kinds of events and projects in public libraries of Finland.

---

Keywords: experience, history, services, events, public libraries

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	7
2	SUOMEN YLEISTEN KIRJASTOJEN HISTORIAA .....	10
2.1	Kirjastojen alkuvaiheet .....	10
2.2	Kirjastojen vakiintuminen.....	10
2.3	Kirjastojen sotien välinen aika .....	11
2.4	Moderni kirjasto .....	12
3	SOSIAALINEN KIRJASTO .....	15
3.1	Kirjasto erilaisten elämysten ja oppimiskokemusten tarjoajana.....	17
3.1.1	Elämyskolmio – Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskuksen kehittämä malli kokemuksellisen tapahtuman järjestämiseen .....	17
3.1.2	Elämyksen neljä ulottuvuutta – Joseph Pinen ja James Gilmoren kokemustalouteen kehittämä malli .....	21
4	KIRJASTON ASEMA MUUTOKSESSA.....	23
4.1	Yleisten kirjastojen perustehtävä.....	24
4.2	Kirjastonhoitajan muuttuva rooli .....	25
4.3	Kirjasto, asiakkaat ja kirjastotilat.....	26
4.3.1	Esimerkkejä kirjastotilojen uudelleen käytöstä Suomen ja Ruotsin kirjastoissa .....	29
4.4	Vaikutteita ulkomaisista kirjastoista .....	30
4.4.1	Tanskan uusi kirjastomalli .....	30
4.4.2	Erilaisia tapahtumia ja projekteja ulkomaalaisista kirjastoista .....	33
5	OULUN KAUPUNGINKIRJASTO-MAAKUNTAKIRJASTON ESITTELY.....	36
5.1	Oulun kaupunginkirjaston tilat ja kokoelmat .....	37
5.2	Kiimingin aluekirjasto.....	38
6	TUTKIMUSKYSYMUKSET JA TUTKIMUSMENETELMÄ.....	39
7	ASIAKASKYSELY .....	40
7.1	Taustatiedot ja toteutus .....	40
7.2	Tulokset.....	41
8	KIRJASTON HENKILÖKUNNAN KYSELY .....	44
8.1	Taustatiedot ja toteutus .....	44
8.2	Tulokset.....	45

9	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	51
10	POHDINTA .....	53
	LÄHTEET .....	55
	LIITTEET .....	59

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena on ”Kirjaston tulevaisuuden näkymiä”. Työni tarkoituksena on laajassa kontekstissa pohtia Suomen yleisten kirjastojen roolin ja tehtävän jatkuvaa muutosta. Korostettavat näkökulmat ovat kirjaston lakisääteinen perustehtävä, kirjastonhoitajan roolin muuttuminen ja kirjastotilojen käyttö. Lisäksi selvitetään Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston asiakkaiden ja työntekijöiden mielipiteitä kirjastoon kuuluvista palveluista ja tapahtumista. Työn toimeksiantajana toimi Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto.

Yhteiskunnassa tapahtuvat uudistukset ovat aina heijastuneet kirjastojen toimintaan ja siksi kirjastojen on ollut tärkeä seurata aktiivisesti ympärillä tapahtuvia ajankohtaisia muutoksia sekä niiden vaikutuksia. (Lindberg 2015, 30.) Kirjastojen aseman muutos on noussut usein esille myös kirjastoalan keskusteluissa viime vuosina. Erityisesti on keskusteltu siitä mitä kirjaston tehtäviin kuuluu ja millaiseksi tilaksi kirjasto tulee kehittymään tulevaisuudessa. (Relander & Saarti 2015, 7.) Aihetta on pohdittu niin Suomessa kuin ulkomaillakin kirjastoissa ja alan muiden edustajien keskuudessa.

Työn aihetta käsitteleviä lehtiartikkeleita ja teoksia on myös julkaistu ahkerasti. Opinnäytetyön aiheen keksimiseen vaikuttivat monet aiheeseen liittyvät kirjat, jotka toimivat minulle kiinnostuksen herättäjinä miettiessäni opinnäytetyön aihetta. Keskeisimmäksi lähdeoteokseksi muodostui Laura Hokkasen kokoomateos *Sosiaalinen kirjasto – lukemattomien mahdollisuuksien maailma* (2015). Koulun eräällä opintojaksolla lukemani Päivi Almgrenin ja Päivi Jokitalon teos *Kirjasto 2011 – vaikutteita maailmalta* (2010) sai minut puolestaan kiinnostumaan kirjastoissa järjestettävistä erilaisista tapahtumista. Keskeisempiä käytettyjä verkkolähteitä ovat puolestaan Tanskan uuden kirjastomallin internetsivut ja Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston kotisivut.

Työn tietoperusta koostuu neljästä luvusta, joita ovat ”Suomen yleisten kirjastojen historiaa”, ”Sosiaalinen kirjasto”, ”Kirjaston asema muutoksessa” ja ”Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston esittely”. Toisessa luvussa käsitellään Suomen yleisten kirjastojen historiaa, jossa painotetaan kirjastolainsäädännön, kirjastonhoitajien työn ja kirjastotilojen kehityksen näkökulmaa. Valitsin nämä näkökulmat, koska halusin luoda yhteyden historialuvun ja muiden tietoperustan lukujen välille.

Työn kolmannessa luvussa käsitellään aihetta sosiaalinen kirjasto. *Sosiaalisen kirjaston* -käsitettä voidaan lähestyä kolmen näkökulman kautta. Sen mukaan kirjasto voidaan nähdä tietotekniikan merkitystä korostavana modernina kirjastona, erilaisten ihmisten tasa-arvoisena kohtaamispaikana ja yhteisön vuorovaikutuksellisenä tilana. (Hokkanen 2015, 11–15.) Luvun alaluvuissa tutustutaan kahteen eri malliin, jotka soveltuvat käytettäväksi elämyksellisen tai oppimiskokemusta korostavan tapahtuman järjestämiseen.

Neljännessä luvussa pohditaan kirjaston roolin ja tehtävän muutosta. Aiheesta löytyi runsaasta erilaista lähdemateriaalia, mutta painotettaviksi näkökulmiksi valikoitui kirjaston perustehtävä, kirjastonhoitajan rooli, kirjastotilat ja vaikutteet ulkomaisista kirjastoista. Luvun alaluvussa vaikutteita ulkomaisista kirjastoista kerrotaan aluksi *Tanskan uudesta kirjastomallista*, joka on vuonna 2013 julkaistu malliohjelmaprojekti. Sen teemoina ovat kokemukset, voimaannuttaminen, osallistaminen ja innovaatiot. Kirjastomallissa käsitellään muutoksessa olevaa käsitystä kirjastosta, joka koskee niin fyysisiä tiloja kuin sen toiminnan päämääriä. (Suomen kirjastoseura 2014, viitattu 9.12.2015.)

Lisäksi alaluvussa tutustutaan erilaisiin tapahtumiin sekä projekteihin, joita on järjestetty kirjastoissa ympäri maailmaa. Esiteltävät tapahtumat ja projektit valikoituivat opinnäytetyön tutkimusosan kyselylomakkeissa kysytyjen tapahtumien mukaan, joita olivat esimerkiksi satutunnit, kirjailijavierailut ja lukupiirit. Viidennessä luvussa esitellään opinnäytetyön toimeksiantaja eli Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. Sen alaluvuissa kerrotaan tarkemmin Oulun kaupunginkirjaston kokoelmasta ja tiloista sekä Kiimingin aluekirjastosta, jossa kävin pääkirjaston lisäksi jakamassa kyselylomakkeita.

Opinnäytetyöni on kvantitatiivinen eli tilastollinen opinnäytetyö. Tilastollisella menetelmällä aineisto kerätään usein tutkimuslomakkeiden avulla, jotka ovat standardoituja ja niissä on valmiit vastausvaihtoehdot. Tulokset esitetään lukumäärien ja prosenttiosuuksien avulla sekä niitä voidaan kuvata erilaisilla taulukoilla ja kuvioilla. (Heikkilä 2014, 15.)

Työn tutkimusosassa kerrotaan tutkimusongelmista, käytettävästä tutkimusmenetelmästä, toteutuksesta sekä tuloksista ja johtopäätöksistä. Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin kahdenlaista kyselylomaketta, joista toinen tehtiin paperiversiona anonyymisti Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston asiakkaille ja toinen henkilökunnalle sähköisessä muodossa anonyymisti Webropol-kysely- ja tiedonkeruuohjelman avulla. Asiakaskysely toteutettiin kahden viikon



aikana syyskuussa 2015 ja niitä jaettiin Oulun pääkirjastolla sekä Kiimingin aluekirjastolla. Sähköinen kysely oli myös auki kahden viikon ajan Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston asiakaspalvelussa työskentelevälle henkilökunnalle.

*Tapahtuma*-käsitteellä opinnäytetyössä viitataan tutkimusosan kyselylomakkeissa esille tuleviin kirjaston omiin tapahtumiin ja yhteistyössä toteutettuihin tapahtumiin. Näitä tapahtumia ovat näytelyt, luennot, satutunnit, lukupiirit, elokuvat, musiikkitapahtumat, kirjailijavierailut sekä muut vierailut ja tapahtumat. *Palvelu*-käsitteellä tarkoitetaan tiettyjä kirjaston palveluita, joita ovat lukusali, lehtisali, IT-opetus, tablettitohtori, työskentelytila, lukukoirat, ompelukone ja saumuri sekä urheiluvälinelainausta.

## **2 SUOMEN YLEISTEN KIRJASTOJEN HISTORIAA**

### **2.1 Kirjastojen alkuvaiheet**

Ruotsi-Suomessa lukutaito alkoi yleistyä 1720-luvulla luterilaisuuden myötä, koska ripillepääsyn ja avioliiton edellytyksenä oli lukutaito. Erityisesti Suomen talousseura valisti koulutuksen puolesta ja ensimmäiset kirjastot perustettiin 1800-luvun alussa. Kansankirjastot yleistyivät 1860-luvulla ja antoivat mahdollisuuden kirjojen lainaamiseen laajemmille kansalaisryhmille. (Hietala 1999, 15–19.)

1890-luvulla alkanut yhteiskunnallinen aktiivisuus levitti käsitystä kirjastosta tiedon, taidon sekä virkistyksen jakajana (Hietala 1999, 31–32). Amerikkalaisen kirjastoliikkeen vaikutus levisi Suomeen, erityisesti lukusali osana kirjaston toimintaa herätti paljon kiinnostusta. 1900-luvun alussa maassamme oli noin 2000 kansankirjastoa ja kehityksen suuntaus jatkui vähitellen kohti yleisiä kirjastoja. Suomen Kansanvalistusseura aloitti koko kansan sivistämisen kehittämällä kirjastoverkkoa kantakirjastojen ja piirikirjastojen perustamiseksi. 1906 asetettu kansankirjastokomitea esitti, että jokaisessa kunnassa tulisi olla oma kirjasto sekä kouluilla koulukirjasto. (Vatanen 1999, 34–43.)

### **2.2 Kirjastojen vakiintuminen**

Sotien välisenä aikana Suomen yleiselle kirjastolaitokselle tyypillistä oli vähäinen verkostoituminen niin kunnallisesti kuin valtakunnallisestikin. Kuntatasolla korostettiin erillään toimivia pieniä kirjastoja, vaikka kirjastoalan oppikirjoissa kerrottiin myös amerikkalaisten kirjastoautojen mahdollisuuksista. Piirikirjastojen rakentaminen alkoi pienten paikkakuntien itsenäisen toiminnan vahvistumisen seurauksena. Useimmat kantakirjastot ja piirikirjastot olivat aukioloajoiltaan ja kokoelmiensa laajuuden puolesta samanlaisia, mutta niiden välinen yhteistyö oli vähäistä. (Eskola 1999, 140.) Piirikirjastolla tarkoitettiin kylän omaa kirjastoa ja kantakirjastoksi kutsuttiin maaseudun kunnan pääkirjastoa (Eskola 1999, 119).

Kirjastoväen keskuudessa ristiriitaa aiheutti erityisesti kysymys maakuntakirjastojen perustamisesta eri puolille Suomea ja keskuskirjaston rakentaminen. Ongelmana oli kirjastojen rakentamisjärjestys, joka johti lopulta ratkaisemattomaan lopputulokseen. Kirjastoväen sisällä tieto erilaisista kirjastoista ja muista alaa koskevista asioista vaihtui kuitenkin yleisissä kirjastokokouksissa sekä Kirjastolehden ja Kansanvalistuksen avulla. (Eskola, 1999, 140.)

Kirjastoalan koulutusta järjestettiin sotien välisenä aikana jonkin verran, vaikka se nähtiin enemmän sivutoimintana kuten harrastuksena tai ”perheyhtymisenä”. Tämä tarkoitti käytännössä sitä, että kirjastossa palveluiden järjestämisestä vastasivat kaikki perheenjäsenet, vaikka kirjastonhoitajana toimikin virallisesti vain yksi henkilö. Lisäksi kirjastonhoitajina työskentelivät myös opettajat, joita kirjastonhoidossa saattoivat auttaa myös heidän oppilaansa. (Eskola 1999, 125–126.) 1930-luvulla kirjastoalalla tapahtui useista muutoksista niin kirjastoalan koulutuksen kuin kirjastonhoidon osalta. Koulutuksessa nousivat esille erilaiset toiminta-alueet ja kirjastoissa otettiin käyttöön uusia luokitus- ja luettelointijärjestelmiä. (Eskola 1999, 141.)

## **2.3 Kirjastojen sotien välinen aika**

1940-luvun alussa kirjastojen toimintaa ja valtionavustusta alettiin palauttaa tasolle, jolla se oli ollut ennen sotien alkamista. Vuonna 1945 Valtion kirjastotoimisto jätti opetusministeriölle esityksen kirjastolain 5. pykälän muuttamiseksi. Lisäksi kirjastolain muihinkin pykäliin vaadittiin muutoksia. Sivistysvaliokunta antoi kuitenkin hylätyn päätöksen aloitteelle, koska se katsoi kansankirjastolain vaativan kokonaisvaltaisempia uudistuksia. Samalla hallitus sai kuitenkin valiokunnalta pyynnön, joka koski kansankirjastolain tarkempaa selvittelyä tehtävien uudistusten osalta. Vuoden 1945 lopulla eduskunta hyväksyi esityksen, joka sai aikaan uuden tapahtumaketjun alkamisen. Sen ansiosta kansankirjastolaki uudistettiin kokonaisvaltaisesti ajan olosuhteita vastaavaksi. Kyseinen tapahtumaketju päättyi vuoden 1961 kirjastolain toteutumiseen. (Järvelin 1999, 150.)

1950-luvulla valtionapujen hakemismenettelylle tyypillistä oli hakemusten palauttaminen tarkastajien taholta, jonka tarkoituksena oli opettaa kuntia hakemusten oikeanlaiseen täyttämiseen. Tämän seurauksena viranomaisten valvonta ja ohjaaminen kehittivät paremmiksi. Kirjastojen osalta tämä tuli esille niiden tiloja koskevissa kysymyksissä. Vuonna 1949 Kirjastotoimikunnan johtajaksi oli nimitetty Mauno Kanninen, joka tutustui kirjastotilakysymyksiin. Kysymyksissä esille tuli

vat erityisesti asiakkaiden tyytymättömyys piirikirjastojen ahtaisiin tiloihin. Kirjastotoimikunnassa tämä johti kirjastorakennusohjelman suunnitteluun ja lopulta ensimmäisen kirjastotiloja koskevan oppaan julkaisemiseen vuonna 1953. (Järvelin 1999, 155–156.)

Vuonna 1955 kirjastontarkastajien kokouksessa sovittiin tilastonormisuosituksesta, jotka koskivat olennaisesti myös kirjastotiloja käsitteleviä kysymyksiä. Kirjastojen pinta-alaa koskeva ensimmäinen kysymys ratkaistiin, kun tarkastajat määrittelivät kirjastotilojen koolle alanormin. Myös yhteistyö kirjaston ja koulun välillä koki muutoksia, joka oli hankaloitunut sotien jälkeen piirikirjastojen perustamisen ja kansakoululainsäädännön uudistusten myötä. Monet kysymykset saatiin selitetyä vasta 1960–1970-luvulla, mutta suurimmat ongelmat ratkaistiin jo vuoden 1961 kirjastolain avulla. (Järvelin 1999, 156–158.)

Vuoden 1961 kirjastolain hyväksyminen toi mukanaan useita uudistuksia Suomen yleisten kirjastojen asemaan ja toimintaan. Merkittävin muutos oli kirjastoille myönnettävien valtionapujen määrän kasvu, joka mahdollisti esimerkiksi kirjastopalveluiden tarjonnan laajentamisen kirjastoauto-toiminnan kehittämisen ansiosta. Kirjastojen tiloja alettiin kunnostaa enemmän ja niiden kaupunkien lisäävustuksen määrä kasvoi, joissa maakuntakirjastot sijaitsivat. Uuden kirjastolain myötä myös kirjastontarkastajille tuli enemmän työtä ja valtaa kirjastojen asioiden hoitamiseen. Heidän tehtävänään oli erityisesti huolehtia viiden vuoden mittaisista tavoiteohjelmista, joiden tarkoituksena oli konkreettisesti mahdollistaa kirjastojen toiminnan uudistaminen. Kirjastotarkastajien tekemän työn ansiosta sivutoimisten kirjastonhoitajien koulutus parani ja päätoimistenvirkojen määrä kasvoi 1960-luvulla. Lisäksi uusi kirjastolaki vaikutti erityisesti maaseudun kirjastojen toimintaan kunnankirjastojen järjestelmän käyttöönottona. Lisäksi maaseudulle perustettiin lisää kirjastonhoitajien virkoja, mikä näkyi korkeakoulutasoisen koulutuksen tarpeen kasvuna. (Mäkinen 1999, 165–176.)

## **2.4 Moderni kirjasto**

1970-luvulla kirjastoalan kehitys Suomessa voimistui. Kotilainojen määrä kaksinkertaistui yleisissä kirjastoissa ja kirjastoautojen määrä moninkertaistui 1970-luvun aikana. Vuonna 1979 otettiin käyttöön kirjastoautostandardi Suomen kirjastoseuran toimesta, jonka tavoitteena oli tukea kuntia kirjastoauton hankinnassa. Myös kirjastontarkastajien työ muuttui, kun heistä tuli koulutoimentar-

kastajia lääninhallituksiin. Tämä tarkoitti käytännössä sitä, että tarkastajien työpiste vaihtui omasta kodista lääninhallituksen työtiloihin. Lisäksi 1970-luvulla kirjastot alettiin nähdä yhä enemmän osana muita kulttuuripalveluja ja koulujen kanssa tehtävä yhteistyö nousi esille. Myös hallintoa kevennettiin siirtämällä tehtäviä enemmän kuntatasolle, minkä seurauksena alettiin pohtia kirjastolainsäädännön uudistamista. Kirjastonhoitajien koulutuksen taso muuttui, kun Tampereen yliopistoon perustettiin kirjastotieteiden ja informatiikan professuuri vuonna 1971. (Mäkinen 1999, 177–181, 183–185, 187.)

1970-luvulla Suomessa kirjastoihin tuli automaattisen tietojenkäsittelyn hyödyntäminen. Automaatiokehitys toteutettiin opetusministeriön toimikunnissa, jossa yleisille kirjastoille ja tieteellisille kirjastoille tehtiin omat kehityssuunnitelmat. Valitettavasti toimikuntien suunnitelmat eivät toteutuneet rahoituksen puutteen vuoksi, jonka seurauksena kirjastojen atk-järjestelmien suunnitteleminen jäi kuntien vastuulle. 1970-luvun puolivälissä yleisten kirjastojen lainausjärjestelmien kehittäminen nousi etusijalle hankinta- ja luettelointijärjestelmiin nähden, kun käytössä olevan kamerailausmenetelmän reikäkorttien käsitteleminen lopetettaisiin atk-palvelukeskuksissa. Tämä johti lainausjärjestelmien kehittämiseen yleisissä kirjastoissa. 1970-luvun lopulla ensimmäiset lainausjärjestelmät tulivat pääkaupunkiseudun kaupunginkirjastoihin ja Oulun kaupunginkirjastoon. (Mäkinen 1999, 190–191, 194.)

1980-luvulla kirjastoalan ammattilaisten keskuudessa mietittiin paljon kirjastolaitoksen asemaa ja tehtävää muuttuvassa yhteiskunnassa. Vuoden 1978 valtionapulainsäädännön uudistusten seurauksena kunnille annettavien valtionosuudet muuttuivat laskennallisiksi. Kirjastojen kannalta tämä tarkoitti niiden valtionapujärjestelmien muuttamista kunnallislain uudistuksiin sopivaksi. Kirjastolain uudistaminen saatiin valmiiksi vuonna 1986 uuden kirjastolaki- ja asetuksen hyväksymisen myötä. (Mäkinen 1999, 189.)

1980-luvun alussa alettiin kehittää yleisten kirjastojen luettelointipalveluja, josta vastasi Yleisten kirjastojen luettelointikeskus. Vuonna 1985 käyttöön otettiin luettelokorttituotantojärjestelmä. Yleisten kirjastojen kannalta keskitetyillä luettelointipalveluilla helpotettiin niiden siirtymistä atk-järjestelmiin tulevaisuudessa. Yleisille kirjastoille yhteisen atk-järjestelmän toteutuminen ei kuitenkaan onnistunut. Tämän seurauksena kirjastojen piti itsenäisesti vastata atk-järjestelmien hankinnasta laite- ja palveluyrityksiltä. (Mäkinen 1999, 195–196.)

Suomessa kirjastoautomaation kehitystä eteenpäin veivät pääkaupunkiseutu ja Oulu. Integroitua kirjastoautomaatiojärjestelmää alettiin rakentaa pääkaupunkiseudulla 1980-luvun puolivälissä, joka saatiin käyttöön vuonna 1994. 1970-luvun alussa Oulun kaupunginkirjasto-  
maakuntakirjastossa otettiin käyttöön atk-järjestelmä. Ajantasainen lainausjärjestelmä Oulun pää-  
kirjastoon ja ensimmäiseen sivukirjastoon tuli 1980-luvun alussa. Maaseudun kirjastoissa kirjas-  
toautomaatiojärjestelmiin siirryttiin 1980-luvun lopussa. 1990-luvun lopulla Suomessa suurimmal-  
la osalla kirjastoista oli käytössä kirjastoautomaatiojärjestelmä. (Mäkinen 1999, 196–198, 200.)

1990-luvulla kirjastojen roolia ja toimintaa muutti alkava lama ja valtionapujärjestelmän uudista-  
minen. Pidemmällä tähtäimellä kirjastot joutuivat miettimään asemaansa yhteiskunnassa ”viestin-  
täyhteiskunnan” tulehisen myötä. Henkilökunnan koulutustaso laski vuoden 1992 kirjastoasetuk-  
sen muutoksessa mahdollistaen kunnille vapauden kirjastonhoitajien valinnassa. Vuonna 1998  
koulutusvaatimukset palautettiin uuden lain myötä, jossa kirjastonhoitajalta edellytettiin akatee-  
mista koulutusta. Valtionapujärjestelmän uudistaminen astui voimaan vuonna 1992 ja sen myötä  
suora valtionapu kirjastoille muuttui kunnille myönnettävään kokonaissummaan, jonka jakamisen  
kunta pystyi itsenäisesti päättämään. Lama vähensi kirjastojen ja henkilökunnan määrää, aineis-  
tomenoja leikattiin ja määrärahoja pienennettiin. Vuoden 1998 kirjastolaki toi myönteisemmän  
sävyn kirjastoalan näkymiin. Yleisten kirjastojen tehtävänä nähtiin erityisesti verkkopalvelujen  
tasa-arvoinen saatavuus. (Mäkinen 1999, 201–208.)

### 3 SOSIAALINEN KIRJASTO

Kirjaston perinteinen tehtävä kirjoja tarjoavana kulttuurilaitoksena on muuttunut ja muuttumassa edelleen yhteiskunnassa tapahtuvan kehityksen myötä. Tietoyhteiskunnan aikakaudella perinteisten kirjojen lukeminen on muuttunut tietokoneella käytetyksi ruutuajaksi ja ihmisten fyysinen kohtaaminen sosiaalisessa mediassa vietetyksi ajaksi. Samalla ihmisten perinteinen vuorovaikutteinen kohtaaminen on vähentynyt lisäten yksinäisyyttä ja eristäytymistä. Sosiaalinen kirjasto vastaa tähän kasvavaan tarpeeseen yhteisön kehittäjänä ja sosiaalisten tilanteiden edistäjänä unohtamatta kirjojen, tekstien ja kuvien merkitystä moninaisille lukijoille.

Laura Hokkanen kuvailee sosiaalista kirjastoa kolmen eri näkökulman kautta. Se voidaan määritellä moderniksi kirjastoksi, jossa kirjastonhoitajat hallitsevat sujuvasti tietotekniset asiat, erilaiset ohjelmistot ja sosiaalisen median. Kirjastossa painottuu tiedonhaun kehittäminen ja internetin hyödyntäminen. Sosiaalinen kirjasto voidaan nähdä myös yhteiskunnan heikko-osaisten auttajana, ihmisten tasa-arvoisena kohtamispaikkana ja sellaisten asiakkaiden tavoittajana, jotka eivät käytä kirjastoa nykytilanteessa. Tässä teoksessa painottuu sosiaalisen kirjaston näkeminen yhteisön osana, tilana, joka mahdollistaa erilaisten ihmisten kohtaamisen vuorovaikutuksellisisissa tilanteissa. Tähän näkemykseen yhdistyy myös kirjastopedagogiikka, joka hyödyntää monipuolisesti uusia menetelmiä edesauttaen tiedon löytämistä ja elinikäistä oppimista. (Hokkanen 2015, 11–15.)

Kirjasto voidaan nähdä myös sosiokulttuurisena aktivoijana, joka pyrkii innostuksen kautta saamaan ihmiset liikkeelle aktivoitumalla omassa yhteisössä. Tällainen toiminta on päämäärätietoista ja perustuu pedagogisiin menetelmiin esimerkiksi lukuinnostaminen, joka korostaa mekaanisen opetteluun sijaan lukukokemusten jakamista muiden kanssa. Elämysten tarjoaminen on tullut myös yhdeksi nykykirjastojen haasteeksi. Kirjastoissa toteutettavat kokemukselliset tapahtumat esimerkiksi kirjan uudelleen käsikirjoittaminen kirjavinkkauksen muotoon antaa asiakkaalle mahdollisuuden erilaiseen kokemukseen ja jopa ajattelutavan muutokseen. (Hokkanen 2015, 20–39.)

Mielestäni ihmisten mielikuvituksen aktivoiminen kirjojen maailmaan on tervetullut lisäarvo perinteiseen kirjastotyöhön ja antaa myös työntekijälle mahdollisuuden käyttää luovuutta oman työnsä ohella. Monenlaiset aktivoivat tapahtumat ovat tulleet osaksi kirjaston arkipäivää, tarjoten kaikille

käyttäjille uusia kokemuksia. Samalla kirjaston kilpailuasema asiakkaista monipuolisten palvelujen tarjoajana paranee.

Kirjastolaissa määritelty kirjaston perustehtävä väestön sivistyksen, elinikäisen oppimisen sekä virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen edistäjänä edellyttää kirjaston tilojen ja palvelujen muuttamista tarpeita vastaavaan suuntaan. Tilojen pitäisi pystyä muuttumaan ihmisten sosiaalisen toiminnan paikaksi tarjoten sekä hiljentymisen mahdollisuuksia että keskustelupaikkoja. Myös asiakaslähtöinen kehittäminen merkittävän lisäarvon tuottajana tulisi laatusuositusten mukaan ottaa huomioon. Kirjaston käyttäjien aktiivinen osallistuminen kirjaston jatkuvaan kehittämiseen vahvistaa kansalaistaitoja ja ohjaa palveluita asiakastarpeita vastaaviksi. (Launonen 2015, 45–65.)

Asiakkaiden näkökulman tuominen kirjaston kaikkeen kehittämistyöhön pitäisi olla mielestäni itsestäänselvyys ja arkinen tapa toimia. Monilla toimintasektoreilla ovat esimerkiksi kehittäjäasiakkaat tulleet osaksi jatkuvaa kehittämistyötä ja tätä voisi hyödyntää myös kirjastoissa. Asiakkaat voisivat olla aktiivisesti mukana uusien toimintamuotojen suunnittelussa sekä arvioitaessa palveluiden toimivuutta.

Kirjastojen toimintaa voidaan tarkastella myös elämysten tuottajana. Kirjastoaineistojen käyttö edistää yksilön oppimisen lisäksi elämysten kokemusten muodostumista, jotka puolestaan vaikuttavat myöhempiin oppimiskokemuksiin. Elämyksellisten kirjastopalveluiden tarkasteluun ovat Joseph Pine ja James Gilmore kehittäneet ”sweet spot” -mallin, joka kuvaa neljän ulottuvuuden avulla yksilön elämyskokemusta. Mallin mukaan täysipainoisen kokemuksellisen palvelutuotteen tulisi sisältää kasvatuksellisia, viihteellisiä, esteettisiä ja todellisuuspakoisia elementtejä. Kirjaston palveluja kehitettäessä keskeistä on palvelutarjonnan lisäksi se, miten asiakasta kohdellaan ja ohjataan palvelujen ääreen. (Haapala 2015, 68–76.)

Yhteiskunnassa tapahtuvien muutosten myötä kirjastotyö on muuttunut yhä monimuotoisemmaksi yhteistyöksi eri ammattilaisten välillä. Perinteisen perustehtävän lisäksi myös kirjastoammattilaisen työhön on tullut uusia haasteita, jotka voidaan kokea joko epämiellyttävinä asioina tai mahdollisuuksina kehittymiseen yksilöstä riippuen. Tässä muutoksessa korostuu johtamisen osuus ja huolellinen valmistelu, jotta työyhteisö selviäisi muutospaineista ja uskaltaisi lähestyä työtä uudesta näkökulmasta. (Purhonen 2015, 93–94.)



Kirjasto painii suurten haasteiden edessä kamppaillen asiakkaista muiden palvelujen tuottajien kanssa. Eräs ratkaisu tähän on suunnata kirjaston kehittäminen sosiaalisen tilan tuottajaksi ja toiminnallisten palvelujen järjestäjäksi. Pelko perinteisen työn muuttumisesta on edelleen tiukassa työntekijöiden keskuudessa, mutta toisaalta muutoksen vastaanottaminen on väistämätöntä, jotta kirjasto säilyttäisi elinmahdollisuutensa myös tulevaisuudessa. Samalla kirjasto ei saisi unohtaa perinteistä tehtäväänsä sivistyksen edistäjänä ja tasa-arvon kannattajana.

### **3.1 Kirjasto erilaisten elämysten ja oppimiskokemusten tarjoajana**

Kirjastoalalla on viime vuosina käyty aktiivista keskustelua siitä, mitkä tapahtumat ja palvelut ovat kirjaston perinteisen vision ja strategian mukaiset. Sosiaalisen kirjaston toimintaperiaatteisiin kohdistuva kritiikki koskee pelkoa kirjaston perinteisten tehtävien huonontumisesta tai muuttumisesta uusien tullessa tilalle. Erilaisten tapahtumien ja palveluiden välillä ei katsota olevan yhteyttä kirjaston perimmäiseen tehtävään. (Hokkanen 2015, 13–14.)

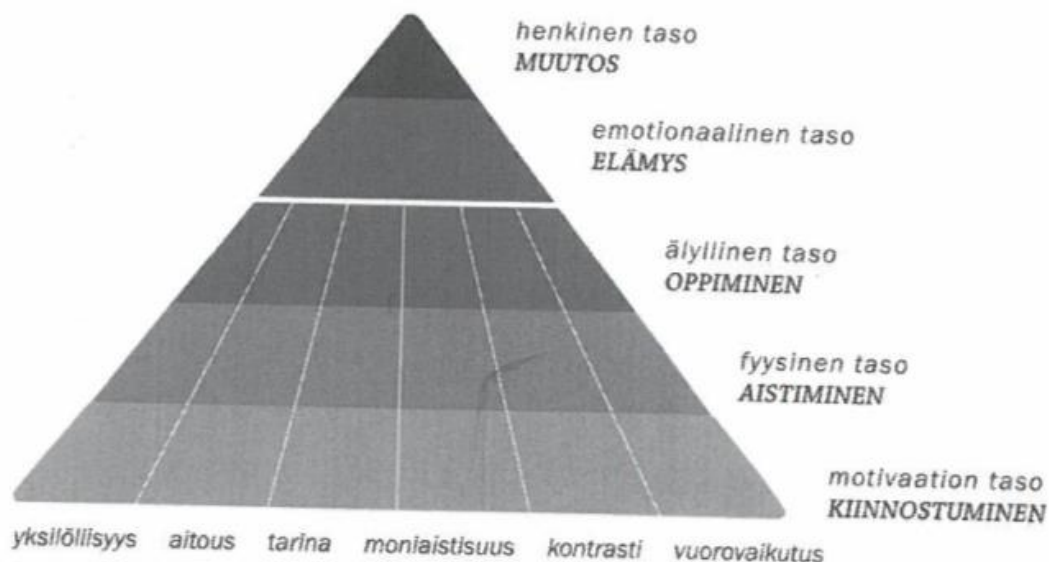
Kirjastojen palveluiden järjestämisessä elämysten tuottaminen on ollut olennainen osa kauan aikaa (Haapala 2015, 79). Elämys käsitteenä on puolestaan hyvin monimuotoinen ja siten haastava määrittää. Siinä voidaan nähdä paljon erilaisia näkökulmia ja lähestymistapoja. Taiteellisen elämyksen näkökulman mukaan elämys voidaan määritellä tapahtumaksi, johon ei ole pystynyt etukäteen varautumaan (Uotila 2015, 155). Sosiaalisuuden ja oppimisen korostamisen näkökulmasta elämystä voidaan pitää yhteisöllisenä oppimisena, joka saadaan aikaan kun saman kokeiden henkilöiden kokemuksilla täydennetään omaa elämystä (Haapala 2015, 79).

#### **3.1.1 Elämyskolmio – Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskuksen kehittämä malli kokemuksellisen tapahtuman järjestämiseen**

Kirjastoissa on viime vuosina korostettu yhä enemmän elämysten ja kokemusten tuottamisen vaatimusta asiakkaiden henkilökohtaisiin tarpeisiin. Nykyään järkeä korostaneen informaatioyhteiskunnan-käsitteen rinnalla on noussut tunteita korostava elämysyhteiskunta-käsite. Erkki Karvosen mukaan elämysyhteiskunnalla tarkoitetaan tarinoiden ja myyttien muodostamaa maailmaa,

joka on muutettu konkreettiseksi todellisuudeksi. Elämys-käsitteen ongelmana nähdään kuitenkin sen kaupallisuus ja viihteellisyys. (Hokkanen 2015, 28.)

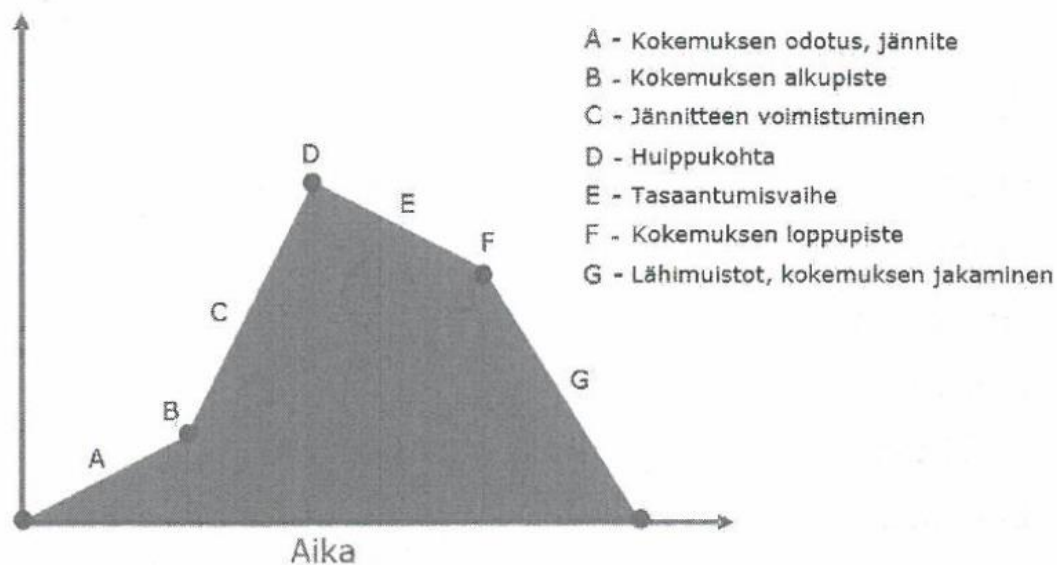
Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus suunnitteli elämyskolmion vuonna 2009, jota on käytetty niin matkailun kuin tapahtumatuotannon aloilla. Elämyskolmiossa elämys muodostetaan useiden erilaisten elementtien ja tasojen avulla. Elementtejä ovat yksilöllisyys, aitous, tarina, moniaikaisuus, kontrasti ja vuorovaikutus. Tasoja ovat puolestaan henkinen taso, emotionaalinen taso, älyllinen taso, fyysinen taso ja motivaation taso. Tätä kokonaisuutta havainnollistetaan kuviossa 1. Kirjastoissa elämyskolmiota voitaisiin soveltaa kokemuksellisen tapahtuman toteuttamiseen minkä tahansa kirjan uudelleen käsikirjoittamisen muodossa. (Hokkanen 2015, 29.)



KUVIO 1. Elämyskolmio. Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus 2009 (Hokkanen, 29)

Tapahtuman käsikirjoittaminen pohjautuu draaman kaareen, jossa edetään juonen loogisen etenemisen periaatteen mukaan. Tätä kokonaisuutta kuvataan kuviossa 3. Kaikki lähtee liikkeelle asiakkaiden saapuessa tapahtumaan ja päättyy heidän sieltä lähdettyä. Tärkeänä osana käsikirjoitusta on myös jälkikäteismarkkinointi, joka voi olla esimerkiksi tapahtuman päätyttyä lähetettävä kiitoskortti tai muisto. Jälkikäteismarkkinoinnin tarkoituksen on jättää yksilölle pidempiaikainen muistijälki tapahtumasta. Elementeistä esille nousevat aluksi motivaatio ja kiinnostuksen herääminen, jotka näkyvät tapahtuman odottamisena, kutsuna tai etukäteismarkkinointina. Seuraavana

vaiheena käsikirjoittamisessa on jännitteen voimistuminen, joka johtaa tapahtuman huipentuma-kohtaan ja mielen rauhoittamiseen sekä lopulta tapahtuman päättymiseen. (Hokkanen 2015, 30–31, 39.)



KUVIO 2. Draaman kaari. Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskuksen muokkaus Dave Nortonin & Yamamoto Mossin pohjalta (Hokkanen, 31)

Elämyskolmion motivaation tasolla tarkoituksena on herättää asiakkaan kiinnostus ja mielenkiinto tulevasta tapahtumasta. Tämä voidaan toteuttaa esimerkiksi markkinoinnin keinoin kuten kutsun avulla, jossa toteutuvat elämyskolmion elementeistä yksilöllisyys ja aitous. Esimerkiksi kirjastossa henkilökohtainen kutsu tapahtumaan annettaisiin asiakkaalle lainaustiskiltä. Lisäksi kutsussa voisi tuoda esille myös tarinallisuuden ja moniaistisuuden elementit kirjan lainauksen sekä tapahtuman kuvauksen kautta. (Hokkanen 2015, 33–34.)

Fyysisellä tasolla toteutetaan asiakkaan aistillinen kokemus tapahtumasta, joka hyvällä toteutuksella saadaan miellyttäväksi ja turvalliseksi. Elementeistä esille nousevat aitous ja moniaistisuus koristeiden ja taustamusiikin avulla. Vuorovaikutuksellisuus syntyy toivottamalla jokainen asiakas tervetulleeksi tapahtumaan ja ohjaamalla heidät toisten osallistujien luokse. (Hokkanen 2015, 34–35.)

Älyllisellä tasolla saadaan aikaan puolestaan asiakkaan oppimisen kokemus tapahtumasta. Tämä voidaan toteuttaa rastipolulla, joka tutustuttaa osallistujat kirjaston tiloihin ja kirjoihin. Tapahtuman

ohjaaja antaa ryhmille toiminnallisille pisteille johtavia vihjeitä, jotka voivat liittyä esimerkiksi luokitusjärjestelmään. Rastipolun monipuolisten tehtävien avulla osallistujat pääsevät toteuttamaan yksilöllisyyttä ja moniaistisuutta. Myös fiktiivisen ja faktuaalisen maailman kontrasti pääsee esille uudessa oppimistilassa. (Hokkanen 2015, 34–36.)

Emotionaalisella tasolla syntyy asiakkaan varsinainen elämys tapahtumasta. Elämyksen peruselementtien huomioiminen voi aiheuttaa positiivisen tunnereaktion kuten onnellisuutta, riemua ja oppimisen iloa. Toisaalta tunnereaktion ennustaminen on vaikeaa, koska kysymys on yksilön ainutlaatuisesta kokemuksesta. (Hokkanen 2015, 37.) Henkisellä tasolla tarkoituksena on saada asiakkaalle kokemus muutoksesta ja kehityksestä hänessä ihmisenä. Yksilö on voinut myös omaksua jotakin uutta kuten käsityksen uudenaikaisesta kirjaston roolista. Elämys tapahtumasta jää kuitenkin vahvasti osallistujan omaksi tarkasteluksi kokemusmaailmaansa. (Hokkanen 2015, 37–38.)

Sosiaalisen kirjaston periaatteessa tiedon käsitystä lähdetään pohtimaan uudesta näkökulmasta. Siinä rationaalisen tiedon rinnalle nostetaan elämyksellisen tietoaineuksen olemassaolo, jonka merkitys tiedonhankintaan on jätetty kokonaan pois. Tiedon käsitteen rajautuminen tieteellisen tiedon tasolle on nähty informaatiotutkimuksen ja kirjaston ongelmana. Tietokäsityksellä on tarkoitettu arkielämässä, työssä sekä tutkimuksessa ilmeneviä hyötyjä. Sosiaalisen kirjaston periaatteessa kirjaston ja tiedonhaun tehtävänä nähdään tiedon etsimisen lisäksi tarjota myös elämyksiä ja yhteyksiä kulttuurikontekstiin sekä ympäröivään maailmaan. (Hokkanen 2015, 39.)

Suomessa kirjastoihin asiakaslähtöisyyttä ja liberaalia hankintapolitiikkaa korostava kirjastoideologia tuli 1960- 1970-luvuilla. Viihteellinen aineisto osana kirjaston muita kokoelmia onkin ollut varsin uusi tulokas, jonka myötä kirjastoissa on alettu pohtimaan myös uudenlaisia kysymyksiä. Kirjastojen tulisi olla turvallisia paikkoja lapsille ja nuorille, mutta samalla niiden tulisi edistää sananvapautta. Sosiaalisen kirjaston periaatteen sallittavuutta kritisoineet näkevät siinä samanlaisia ongelmia kuin viihteellisyyteen ja elämyksellisyyteen liittyvissä kysymyksissä: Tuleeko kirjaston edistää viidettä ja elämyksiä? Kirjaston ja kirjojen tehtävänä on mahdollistaa niin tiedon etsiminen mutta ne toimivat myös mielikuvituksen herättäjinä. (Hokkanen 2015, 40–41.)

### **3.1.2 Elämyksen neljä ulottuvuutta – Joseph Pinen ja James Gilmoren kokemustalouden kehittämä malli**

Oppimisyhteiskunta muodostuu koko elämän mittaisesta yksilöllisestä ja yhteisöllisestä oppimisesta. Elinikäinen oppiminen on Euroopan komission määritelmän mukaan oppimiseen liittyvää toimintana. Tällaista toimintaa ovat esimerkiksi tietojen, osaamisen ja sosiaalisten taitojen kehittäminen. Kirjastojen rooli elinikäisen oppimisen edistäjinä on ollut kauan merkityksellistä, mikä tulee hyvin esille ”Yleisten kirjastojen neuvoston strategiaan” kirjattuina kirjaston perustehtävinä. Oppimista koskevien tehtävien mukaan niiden tulisi tukea kaiken ikäisten lukutottumuksia, mielihuvitusta sekä tarjota elämyksiä ja virkistystä. (Haapala 2015, 68.)

Oppimisympäristö voidaan nähdä asioiden ymmärtämistä ja ratkaisujen kehittämistä auttavina paikkoina tai yhteisöinä (Haapala 2015, 77). Kirjastot ovat paikkoja, jotka tarjoavat kokemuksia ja tietoa käsittelevää aineistoa. Ne toimivat oppimisympäristöinä koulujen kanssa tehtävässä yhteistyössä, mutta kirjastojen rooli myös itseohjautuvan kehittämisen osalta on voimistunut. Lisäksi media- ja informaatiolukutaidon opetuksen edistämiseksi nykyiseen tietoympäristöön sopivaksi, on kirjastoilla ollut myös aktiivinen rooli. (Haapala 2015, 70–71.)

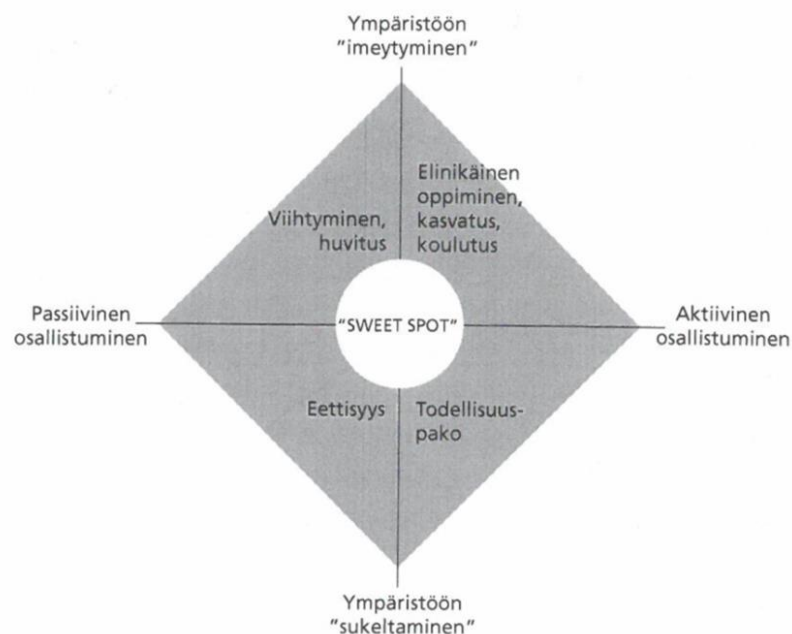
Kirjaston asiakkaat hakevat usein kirjastoista erilaisia oppimiskokemuksia. Merkityksellisellä oppimiskokemuksella tarkoitetaan yksilön taitoihin ja persoonallisuuteen vaikuttavia myönteisiä tai kielteisiä kokemuksia. Yksilöillä on tapana pohtia omia yksilöllisiä kokemuksiaan, jotka he yhdistävät aikaisempiin kokemuksiinsa. Kokemuksen tarkastelu tietoisesti onkin välttämätöntä, jotta elämys olisi oppimisen näkökulmasta välttämätön. Viime kädessä merkityksen kokemukselleen yksilöt antavat kuitenkin itse, vaikka sen tulkitsemisessa voidaan käyttää apuna erilaisia keinoja kuten kirjoitettua tekstiä. (Haapala 2015, 72–73.)

Kirjastojen näkökulmasta pystytään tuomaan esille kolme näkökulmaa, kun tarkastellaan niiden asemaa merkityksellisten oppimiskokemusten edistäjinä. Ensimmäisen näkökulman mukaan erilaisia oppimista edistäviä elämyksiä voidaan tuottaa kirjastoaineistojen avulla. Toisessa näkökulmassa perustellaan kirjaston palveluiden kehittämistä sosiaalisen kirjaston mukaiseksi. Kirjastopalveluiden kehittämisen avulla kirjaston käyttäjän omat kokemukset voisivat tavoittaa muiden käyttäjien foorumit kuten taidetyöpajat, kirjallisuus- ja ruokapiirit. Tämä mahdollistaisi yksilön kokemusten kehittymisen merkityksellisiksi oppimiskokemuksiksi. Kolmannessa näkökulmassa tuodaan esille kirjoitetun tekstin rooli omien kokemusten tarkastelemisessa. Kirjoittamisen on

tutkittu auttavan yksilöä omien kokemusten tulkintaprosessissa ja lopulta muuttumisessa merkityksellisiksi oppimiskokemuksiksi. (Haapala 2015, 73.)

Joseph Pine ja James Gilmore ovat keksineet kokemustalouden kehittämisen mallin, jossa korostetaan palveluiden markkinoinnin vaikutusta asiakkaiden käyttämiseen kokemusten ja elämysten avulla. Siinä esille nousevat asiakkaan ja ympäristön suhde sekä yksilön osallistuminen, joka voi olla aktiivista tai passiivista. Asiakkaan ja ympäristön suhdetta kuvataan puolestaan käsitteillä sukeltaminen (immersion) tai imeytyminen (absorption). Mallia voidaan hyödyntää myös kirjastopalveluiden elämyksellisyden tutkiskelussa. (Haapala 2015, 74.)

Sweet spot eli ”täydellinen kokemuksellinen palvelutuote” muodostaa Pinen ja Gilmoren mallin ytimen, joka koostuu neljästä elementistä. Tätä kokonaisuutta havainnollistetaan kuviossa 3. Näitä elementtejä ovat viihteellisyys, esteettisyys, kasvatuksellisuus ja todellisuuspako. Mallin avulla merkityksellinen oppimiskokemus saavutettaisiin näiden neljän elementin avulla painottaen kuitenkin kasvatuksellisen elementin merkitystä. Esimerkiksi kirjaston käyttäjän näkökulmasta ihanteellinen oppimisympäristö voisi olla palvelu, jossa yhdistyy esteettisyys, viihteellisyys ja oppimisen edistäminen. Pinen ja Gilmoren mallia voidaan käyttää apuna myös kirjastojen toiminnan suuntaamisessa oppimisen edistämiseen ja elämyksellisten kirjastopalveluiden tuottamisen ryhmittelyssä. Esimerkiksi lukupiiriin kuuluva kirjaston käyttäjä lukee sovitun kirjan ja osallistuu keskusteluun muiden asiakkaiden kanssa. (Haapala 2015, 74–75.)



KUVIO 3. Elämyksen neljä ulottuvuutta sovellettuna kirjastopalveluihin (Haapala, 75)

## 4 KIRJASTON ASEMA MUUTOKSESSA

Kirjastot on perinteisesti nähty lainaamoina ja opiskelupaikkoina sosiaalisen tilan sijaan. Niiden ominaispiirteinä on pidetty hiljaisuutta, tunkkaisuutta ja pysähtyneisyyttä. Tämä kuva kirjastoista ei kuitenkaan vuosiin ole pitänyt paikkaansa ja ne ovat pyrkineet muuttamaan tätä käsitystä. Esimerkiksi erilaisten tapahtumien tuottamisella on haluttu tuoda perinteiseen kirjastojen kuvaan elävyyttä. Kirjastojen nykyiset tilat ja osaaminen eivät kuitenkaan riitä kaikenlaisten oheistoimintojen järjestämiseen. Kirjastojen yhteisöllisen roolin esille tuomisella on kuitenkin haluttu perustella niiden olemassaoloa ja merkitystä kuntalaisten keskuudessa. (Launonen 2015, 45.)

Mielestäni kirjastojen merkitys suomalaisessa kulttuurissa on edelleen suuri ja se on osa monien ihmisten arkielämää. Kirjastot tarjoavat ihmisille tasapuolisen mahdollisuuden tutustua niin kirjallisuuteen kuin muuhun kulttuuriin ja edistävät elinikäistä oppimista. Ne myös lisäävät viihtyisyyttä ja sosiaalisuutta kaupunkien sekä kuntien ympäristössä. Kirjastoinstituutio onkin onnistunut saavuttamaan pitkän historiansa aikana aseman suomalaisten suosituimpana kulttuuripalveluna.

Kirjastoinstituution kehittymiseen ovat vaikuttaneet monenlaiset yksilöä ja yhteiskuntaa koskevat seikat, joista yksi oli ihmisten halu oppia uutta. 1700- ja 1800-luvun taitteessa lukutaito nähtiin säätyyn kuuluvien oikeutena. Tavallinen kansa halusi saavuttaa lukutaidon matkimalla yläluokkaa. Kirjastohistoriassa lukutaidon yleistyminen tavallisen kansan keskuudessa on vaikuttanut osaltaan viihdekirjallisuuden syntymiseen. Erityisesti romaanin saapuminen Suomeen lisäsi lukunostuksen leviämistä ja siitä tuli ajanvietettä. (Launonen 2015, 45–46.)

Toinen kirjastoinstituution kehittymiseen liittynyt seikka oli uuden kansalaiskäsityksen muovautuminen, joka korosti yhteiskuntaan kuuluvaa vapaata yksilöä eli kansalaista. Ajan mukaisesti rahvaalle tarjottiin sivistäviä kirjoja kansainvalistuksen hengessä. Kulttuuripohjan tarjoamisesta tuli kirjaston tehtävä, jonka ympärille myös yksilön käsitys itsestään syntyi. Yläluokan vallanhalu alempia yhteiskuntaluokkia kohtaan heijastuikin aluksi kirjastojen toimintaan. Esimerkiksi lukemisella pyrittiin vähentämään rikollisuutta ja paheita kansan keskuudessa. Toisaalta lukemista myös paheksuttiin sen turmiollisen vaikutuksen takia rahvaisiin. (Launonen 2015, 46.)

1800-luvun puoliväliin mennessä käsitys oli kuitenkin muuttunut kansanvalistusta kannattavaan suuntaan. Kirjastot edistivät osaltaan lukemaan oppimisen ja lukutaidon ylläpitoa, joka oli yksi

kansanvalistuksen tärkeä osa. Kirjastojen kirjavalikoimiin ja lainausmääräyksiin vaikutti kuitenkin edelleen kontrollinhalu, mikä näkyi esimerkiksi yrityksinä lisätä tietokirjallisuuden lainaamista erilaisilla rajoituksilla. Kulttuuri identiteetin muodostaminen ja kansan sivistäminen on koettu siis kirjastojen tärkeäksi tehtäväksi toimiessaan tiedonhuollon ja kulttuurin keskuksina. (Launonen 2015, 46.)

#### 4.1 Yleisten kirjastojen perustehtävä

*”Yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuteen ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen.*

*Kirjastotoiminnassa tavoitteena on edistää myös virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymistä.”* (Kirjastolaki 904/1998. 1 §.)

Yleisten kirjastojen neuvoston strategia ryhmän mukaan kirjastolaissa määritelty perustehtävä heijastuu kirjastojen toimintaan käytännössä esimerkiksi lukutottumusten ja tiedonhaun edistämällä, elämysten tarjoamisella ja tietoyhteiskuntataitojen opettamisena. Tällaisiin tavoitteisiin päästäkseen kirjastojen tulisi kiinnittää huomiota tilojen viihtyvyteen ja muunneltavuuteen. Myös yksilöllisempien palveluiden tuottamiseen erilaisille ryhmille tulisi kiinnittää huomiota. (Launonen 2015, 48.)

Launosen tavoin kirjastojen tilojen suunnittelussa mielestäni tärkeitä huomioon otettavia tekijöitä ovat viihtyvyys, monipuolisuus ja käytettävyys. Tilaratkaisujen tulisi soveltua niin perinteisten palveluiden ja tapahtumien järjestämiseen, mutta niissä olisi hyvä pystyä toteuttamaan myös uudenlaisia kirjastojen tapahtumia ja palveluita. Tämä vaatisi uudenlaisia tila- ja kalusteratkaisuja kuten pyörillä liikuteltavia hyllyjä ja pöytiä. Yhtenä haasteena ovat vanhat kirjastorakennukset, joiden tilat eivät välttämättä sovellu uudenlaisten tapahtumien toteuttamiseen. Toisaalta tulisiko erikokoisissa kirjastoissa pystyä järjestämään samoja palveluita ja tapahtumia vai voitaisiinko ne toteuttaa vain esimerkiksi kaupunginkirjastoissa?

Kirjastojen muuttuvassa roolissa ristiriitaiset näkemykset tulevat esille verrattaessa perinteistä kokoelma-ajattelua ja uudempaa palveluajattelua. Fyysinen kokoelma ja verkkotieto liittyvät edelleen useisiin kirjastojen palveluihin, mutta samalla halutaan tarjota asiakkaille myös mahdollisuu-



det aktiiviseen tiedon hyödyntämiseen ja kokemusten jakamiseen. Lisäksi kansalaisyhteiskunnassa vaadittavien tietojen ja taitojen saavuttaminen on määritelty kuuluvaksi kirjaston tehtävään. (Launonen 2015, 49.)

Kirjaston perustehtävä voidaan määritellä myös kirjallis-bibliografisen kirjastokäsityksen kautta, jossa kirjaston perustana pidetään kirjallisuutta. Yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset määrittelevät kirjallisuuden tuotteiden kautta kirjaston vastuita ja tehtäviä. Tämä käsitys korostaa kirjaston yhteiskunnallista tehtävää, jossa tiedollisesti merkittävä dokumentaatio on tärkeämpää kuin informaatio. (Suominen 2015, 86–89.)

Kirjastojen rooliin liittyviä toiveita ja odotuksia on yhtä paljon kuin kirjaston käyttäjiä. Monet asiakkaat toivovat perinteisen kirjaston roolin pysymistä, mikä tulee esille toiveina hiljaisuudesta ja perinteiden säilyttämisestä. Toisaalta kirjastoihin halutaan yhä enemmän erilaisia tapahtumia ja tekemistä. Tämä asettaa uudentyyppisiä vaatimuksia kirjaston tilojen uudelleen ajatteluun ja hyödyntämiseen. (Launonen 2015, 49–50.)

Kirjastoihin kohdistuvien odotusten täyttäminen kaikkien osalta on suuri haaste. Niiden toteuttamisen esteenä tai hidasteena voivat olla niin taloudelliset resurssit kuin ideologiset tekijät. Mielestäni kirjaston perinteinen rooli tulisi pystyä säilyttämään nykyisenlaisena, mutta myös uusille palveluille ja tapahtumille olisi hyvä antaa tilaa. Kirjastojen kehityksen kannalta olisi hyvä korostaa palveluiden ja tapahtumien toisia tukevaa ja monipuolistavaa näkökulmaa niiden toistensa pois sulkemisen sijaan.

## **4.2 Kirjastonhoitajan muuttuva rooli**

*"Kun palkkaamme uusia ihmisiä, kysymme hakijoilta: "Miksi haluat työskennellä kirjastossa?" Jos he vastaavat: "Koska minä todella rakastan kirjoja" – se on väärä vastaus. Tässä työssä on kyse ihmisistä." Raymond Santiago 2009*

*(Hokkanen, L. 2015. Lukijalle. Teoksessa L. Hokkanen (toim.) Sosiaalinen kirjasto – lukemattomien mahdollisuuksien maailma. Suom. L. Hokkanen. Helsinki: Avain, 7.)*

Kirjaston käyttäjien tarpeiden muuttumisen myötä myös kirjastotyöntekijän työlle kehittyy erilaisia lähestymistarpeita. Osaamisalueeksi ei enää riitä perustehtävän osaaminen vaan työ edellyttää monialaista yhteistyötä eri ammattiryhmien välillä. Erityisesti kirjastoissa järjestettävien tapahtumien organisointi onnistuu parhaiten yli sektorirajojen tapahtuvalla yhteisellä tekemisellä. Tämä muutos ohjaa työntekijän pois omalta mukavuusalueeltaan aiheuttaen henkilöstä riippuen joko uhkan tai mahdollisuuden tunteen. (Purhonen 2015, 93–94.)

Kirjastotyö voidaan nähdä osana demokratian prosessia kahdesta eri näkökulmasta. Kirjasto ylläpitää omalta osaltaan demokratian henkeä toimimalla avoimena paikkana kaikille ihmisille riippumatta heidän identiteetistään. Toisaalta kirjastotyöntekijän ammatti on julkinen professio, jossa työn tavoitteet luodaan kansalaisten taholta, ei työnantajan asettamana. Kirjastotyöntekijän ammatissa korostuvat oman osaamisen kehittäminen, monialaisuus ja työlle omistautuminen. (Relander & Saarti 2015, 10–11.)

Kirjastojen toiminnan muuttumisen myötä myös kirjastoammattilaisten työhön tulee yhä enemmän muutostarpeita. Ammattiosaaminen kirjaston asiakaspalvelussa ei enää riitä käyttäjäryhmien laajentuessa ja palvelujen monipuolistuessa. Asiakaskunnan moninaiset tarpeet tiedonhaussa, digitalisoinnissa, tapahtumien järjestämisessä sekä markkinoinnissa edellyttävät osaamisen kehittämistä uuteen suuntaan. (Purhonen 2015, 97–98.)

Osaamisen ongelmat korostuvat erityisesti pienissä ja keskisuurissa kirjastoissa, joissa uusia työmuotoja hallitsevia työntekijöitä ei ole riittävästi. Tutusta mielekkästä työstä luopuminen ei suju aina helposti, mutta se on välttämätöntä uusien palvelujen käyttöönottamiseksi. Esimiesten rooli muutosjohtajana korostuu merkittävästi tehtävien muuttuessa uusia haasteita vastaavaksi. (Lindberg 2015, 39–40.)

#### **4.3 Kirjasto, asiakkaat ja kirjastotilat**

Keskusteluissa kirjastosta sosiaalisen kohtaamisen ja viihtyvyyden areenoina nousee esille aihe kirjaston tiloista. Kirjastoarkkitehtuuri on pysynyt 1500-luvulla syntyneen saliajattelun mukaisena, joka perustuu ideaan kokoelmien säilyttämisestä ja käytön ideologiasta. Kirjaston tilat ovat kehittyneet kokoelma-ajattelun ympärille, jossa kirjoittaminen, lukeminen ja kuunteleminen ovat tarkoit-

taneet kokoelman käyttöä. Tämän vuoksi kirjaston tilat ovat olleet yleensä lukusalityyppisiä tiloja. (Launonen 2015, 50.)

1800-luvulla yleisten kirjastojen muotoutuminen toi kirjastoarkkitehtuurin osaksi avohyllyt ja lastenosastot sekä muutti yliopistokirjastojen perinteistä saliajattelua. Suomessa kirjastotiloille ei ollut aluksi tarkkoja kriteerejä kirjastolainsäädännössä tai muussa valtion ohjauksessa. Tämä aiheutti kirjastotilojen kaksijakoisuutta ja vaihteluita eri paikkakunnilla. Valtion harjoittamassa ohjauksessa korostettiin kirjastotilojen merkitystä niiden toiminnalle ja valtionavustuksen saaminen edellytti kirjastoilta tiettyjen tilavaatimusten täyttymistä. Sodan jälkeen koulurakennusten yhteyteen alettiin rakentaa kirjastoja ja suurimpien kaupunkien osaksi tulivat merkittävät kirjastotalot. (Launonen 2015, 50–51.)

Hyvinvointipalveluiden voimakas kehittyminen 1980-luvulla heijastui myös kirjastorakennuksiin. Kirjastot rakennettiin osaksi muita kaupungin kulttuurirakennuksia ja ne olivat kooltaan suurempia kuin aikaisemmin. Käyttäjälähtöinen lähestymistapa otettiin käyttöön tilajaottelussa 2000-luvulla, joka kannustaa asiakkaita toimimaan yhä aktiivisempina toimijoina kirjaston tiloissa. (Launonen 2015, 51.)

Opetus- ja kulttuuriministeriön laatimassa Yleisten kirjastojen laatusuosituksessa vuodelta 2010 yhtenä arviointikohteena olivat kirjastojen tilat. Laatusuosituksessa kuvataan hyvän kirjaston ominaisuudet ja laadukkaita tiloja sanallisesti numeerisien määreiden sijaan, mikä poikkeaa opetus- ja kulttuuriministeriön aikaisemmista laatusuosituksista. Siinä on määritelty 15-kohtainen kuvaus siitä, mitä hyvät kirjaston tilat sisältävät toiminnan kannalta. Laatusuosituksessa kirjastorakennukset on nähty yhteisöllisinä keskuksina. Ne on rakennettu taajamien ja kaupunkien keskustoihin sekä ovat eri-ikäisten asiakkaiden helposti saavutettavissa. Kirjasto on kunnan ylläpitämä kohtaamispaikka ja se tuo lisäarvoa ihmisten elämään. (Launonen 2015, 52–53.)

Kirjaston tilojen sijaitseminen lähellä muita palveluita tai osana niitä oli yhtenä kriteerinä laadukaille kirjastotiloille. Kirjastotilojen järjestäminen osana kunnan tai muun toimijan palveluita tekee siitä luonnollisen osan ihmisten arkea ja kohtaamispaikan, jolloin myös kynnys sen käyttöön on matalampi. Sen tulee kuitenkin erottua muista palveluista erottuvalla sisäänkäynnillä ja viitoituksen tulee olla selkeä. Lisäksi kirjaston omien tilojen tulisi olla helposti muunneltavissa erilaisiin käyttötarkoituksiin ja ne mahdollistaisivat myös yhteiskäytön. (Launonen 2015, 53.)

Laatusuosituksessa mainitaan kirjastotilojen viihtyisyyden kannalta olennaisena osana kirjaston kalustus, jolla lisätään niiden viihtyisyyttä sosiaalisena kohtaamispaikkana. Kirjaston kalustuksen pitäisi houkutella asiakkaita viihtymään, opiskelemaan ja työntekoon. Myös niiden uusimisesta tulisi huolehtia, koska suurimmat kalustukseen liittyvät ongelmat ovat niiden ikä ja monipuolisuuden puuttuminen. Lisäksi tietotekniset vaatimukset ovat kokeneet suuren muutoksen siitä ajasta, jolloin suurin osa kirjastoista on rakennettu. Tietokoneiden käyttöön tarkoitettuun paikkaan on kiinnitetty huomiota vain harvassa ennen 2000-lukua rakennetussa kirjastossa. Monissa kirjastoissa tietokoneet on järjestetty yhteen ryhmään tai vastaavasti hajautettu eri puolille kirjastotilaa. (Launonen 2015, 54–55.)

Tulevaisuudessa kirjastotilojen käyttötarkoitukset ja tarpeet tulevat muuttumaan. Tämän vuoksi tilojen suunnittelussa on tärkeää ottaa huomioon niiden joustavuus ja muunneltavuus. Erityisesti pienissä kirjastoissa erilaisten tapahtumien järjestäminen on vaikeaa, mutta joustavien kirjaston tilojen ansioista ongelmaa pystyttäisiin helpottamaan. Esimerkiksi pyörällisten hyllyjen avulla voitaisiin luoda avoin tila kirjaston oleskelukäyttöön tarkoitetusta aulatilasta tai hyllyjen tulisi olla muuten siirreltävässä tarpeen vaatiessa. Lisäksi kirjaston monikäyttöisyyttä lisäävät monenlaiset vuokrattavat kokous- ja näyttelytilat, joita voi käyttää myös työskentely- tai tapahtumatilana kalustusta muuttamalla. Joissakin kirjastoissa näyttelytilana toimii erillinen huone, kun taas toisissa näyttelytilat on liitetty osaksi muihin kirjaston tiloihin. Esimerkiksi näyttelytoiminta voidaan toteuttaa käyttämällä kirjaston seiniä. (Launonen 2015, 55–56.)

Kirjaston valaistus on myös osa kirjaston kalustusta ja se vaikuttaa kirjastotilojen viihtyisyyteen sekä käyttöön. Valaistuksen käyttö voi muuttua eri vuodenaikojen valoisuuden ja kirjaston käyttäjien tarpeen mukaan. Kirjaston tilojen suunnittelussa valaistuksen tavoin tulisi kiinnittää huomiota myös monenlaisiin äänivyöhykkeisiin. Niiden avulla voidaan lisätä erilaisia mahdollisuuksia hyödyntää kirjastoa, kun tarvitaan sekä hiljaisen toiminnan että äänenkäytön sallivia tiloja. (Launonen 2015, 55–56.)

Laatusuosituksessa ja esteettömyysraportissa huomioitujen asioiden lisäksi kirjaston tilojen suunnittelussa tulisi huomioida myös asiakkaat. Käyttäjä- ja asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan kirjaston käyttäjien mukaan ottamista palveluiden suunnitteluun. Asiakaslähtöisessä kehittämisessä henkilökunnan asenteella on keskeinen rooli lopputulokseen, koska työntekijöistä on lähdeittävä halu asiakaspalvelun kehittämiseen. Kirjasto voi tuoda esille rooliaan sosiaalisuuden luojana tuomalla toimintaansa myös toisten toimijoiden tiloihin. Pop up -periaatteella kirjaston

aineistoa ja toimintaa voidaan tuoda esille ja sen avulla mahdollistetaan uusille asiakkaille kirjaston palveluihin tutustuminen. (Launonen 2015, 57–58.)

#### **4.3.1 Esimerkkejä kirjastotilojen uudelleen käytöstä Suomen ja Ruotsin kirjastoissa**

Kalevakankaan kirjasto on Mikkeliissä sijaitseva lähikirjasto, joka toimii 550 oppilaan yhtenäiskoulun yhteydessä. Kirjaston suunnittelun painopiste oli huomioida lasten ja nuorten näkemykset sen tiloista ja palveluista, joille lähdettiin kehittämään suuntaviivoja Unelmien kirjasto -työpajoissa. Kirjaston kokoelmassa tulee myös esille lasten ja nuorten vaikutus kirjastoon: kokoelma koostuu suurimmaksi osaksi lasten ja nuorten kirjallisuudesta sekä aikuisten uutuuksista. (Launonen 2015, 61.)

Kalevakankaan kirjaston tilojen keskiössä on pelitila, joka on ulkoasultaan olohuonemainen ja siellä on mahdollista pelata erilaisia konsolipelejä. Tilojen sisustuksessa on huomioitu lasten ja nuorten toiveet esimerkiksi värityksen ja kalusteiden osalta. Erilaisilla pyörillä olevilla huonekaluilla on pyritty lisäämään tilojen monipuolisuutta. Kirjasto toimii monenlaisten ryhmien ja kerhojen kohtaamispaikkana, esimerkiksi iltapäivisin on Aakkosklubi alakoululaisille, jossa voi askarrella ja leipoa kirjojen lukemisen yhteydessä. (Launonen 2015, 61–62.)

Espoon ostoskeskuksessa sijaitseva Entressen kirjasto on kohtaamis- ja oleskelupaikka, jossa painotetaan rohkeutta kokeilla uusia asioita. Näitä asioita ovat aktiivinen osallistuminen sosiaaliseen mediaan, pysyminen mukana uudessa tekniikassa ja asiakkaiden osallistuminen kirjaston kehittämiseen. Entressen kirjasto toimii myös kulttuurien kohtaamispaikkana ja tapahtumakirjastona, joka mahdollistuu monipuolisten tilojen ansiosta. Siellä on muun muassa estradi esiintymisille, musiikkistudio ja ryhmätyö- sekä näyttelytiloja. (Launonen 2015, 62–63.)

Tukholmassa Kulturhusetissa sijaitsevaa Tio Trettonin kirjastoa on kuvattu sosiaalisuuden mahdollistavaksi kirjastoksi ja se on tarkoitettu 10–13-vuotiaalle lapsille. Sen tiloihin vanhemmilla, opettajilla sekä nuoremmilla ja vanhemmilla lapsilla ei ole sisäänkäyntiä. Tio Trettonin kirjaston erikoisuutena on sen tarinankerrontaan perustuva konsepti, joka mahdollistuu tarinan kertomisen suunniteltujen tilojen avulla. Kirjastossa kannustetaan luovuuteen, minkä ansiosta tarinat heräävät eloon niin erilaisten keskustelujen kuin elokuvien ja musiikin avulla. (Launonen 2015, 63.)

Tio Trettonin kirjaston toimintatavassa esille tulee myös perinteisestä kirjastokäsityksestä poikkeava rooli – kirjasto on kokemusten mukaan muuttuva prosessi, joka ei ole koskaan valmis. Toimintatavassa painotetaan myös kirjaston muuttumista asiakkaiden tarpeiden mukaan sekä sen tehtävää tarjota vaihtoehtoja niiden toteuttamiseksi. Lisäksi Tio Trettonin kirjastossa on haluttu toteuttaa ideaa kunnioittavasta ilmapiiristä lapsia kohtaan, mikä näkyy muun muassa kirjaston sääntöjen vähäisenä määränä. (Launonen 2015, 63–64.)

#### **4.4 Vaikutteita ulkomaisista kirjastoista**

Viime vuosina kirjastoalalla on käyty aktiivista keskustelua siitä, mihin suuntaan kirjaston asema tulevaisuudessa tulee kehittymään. Pohjoismaista Tanska on erityisesti toiminut edelläkävijänä uudenlaisen kirjastomallin suunnittelussa vuodesta 2013 asti. Myös Suomessa kirjastoalalla on pohdittu kirjaston roolin ja tehtävän kehitystä muuttuvassa yhteiskunnassa. Monet ulkomaiset kirjastot ovat tarjonneet myös vaihtoehtoisia tapoja järjestää perinteisiä palveluita sekä tapahtumia, jotka voivat toimia mielenkiinnon herättäjinä muille kirjastoille ympäri maailmaa.

##### **4.4.1 Tanskan uusi kirjastomalli**

Tanska on lähtenyt Pohjoismaista ensimmäisenä suuntaamaan kirjaston profilia kohti tulevaisuutta osana tieto- ja kokemusyhteiskuntaa. Vuonna 2013 julkistetun Tanskan uuden kirjastomallin perustana on neljä perusaihetta: kokemukset, voimaannuttaminen, osallistaminen ja innovaatiot. Näiden teemojen ajatellaan toimivan sekä kirjaston että myös laajemman yhteisön identiteetin kehittäjänä. Kirjaston tehtävä laajenee perinteisestä lainauspaikasta uusien asioiden oppimistilaksi sekä paikaksi, joka mahdollistaa kokoontumisen, keskustelun ja uuden luovuuden syntymisen. Tähän pääseminen edellyttää kirjastolta sekä fyysisen tilan tarjoamista että palvelujen ja aineistojen suuntaamista uudella tavalla. (Baer 2013, 29.)

Mallin avulla pyrittiin löytämään uusia ratkaisuja ja uudenlaista suunnittelua kirjastojen omaan käytäntöön esittelemällä tanskalaisia ja kansainvälisiä kirjastoja. Näissä kirjastoissa oli onnistuttu luomaan uusia tulkintoja julkisten kirjastojen tehtävistä ja tilojen käytöstä. Mallin työstäminen tapahtui vuosina 2012–2013 ohjausryhmän, neuvonantajien, visioryhmän ja viiteryhmän yhteistyö-

nä. Oleellisena osana mallin luomiseen liittyi vuoropuhelu useiden käyttäjäryhmien kanssa sekä konferenssit, joissa keskityttiin löytämään uudenlainen ajattelutapa sovittaa yhteen kirjastojen tilat ja toiminta uusia tarpeita vastaavaksi. (Kulturstyrelsen 2015b, viitattu 9.11.2015.)

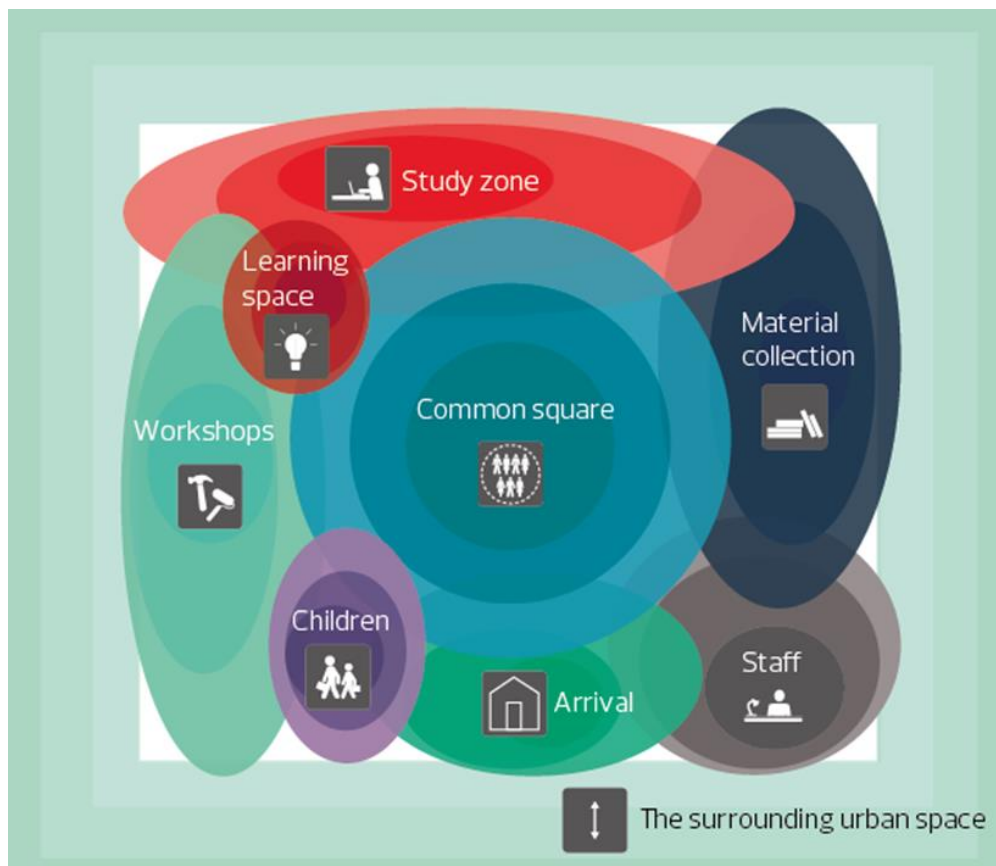
Vuoden 2013 alussa mallia testattiin paikallisissa muutoshankkeissa, joissa räätälöitiin työpajojen avulla paikallisia kirjastoja kehittämään tiloja ja sisustusratkaisuja uusia tarpeiden mukaan. Kolme tanskalaista kirjastoa pääsi tähän mukaan: Sonderborgin kunta, Thistedin kunta ja Billundin kunta. Ensimmäisessä paikassa rakennetaan käytännössä tyhjistä uusi kirjastorakennus kaupungin satamaan, joka toimisi samalla monikäyttöisenä kulttuurikeskuksena. Toisessa kunnassa tarkoituksena oli kunnostaa klassinen vanha kirjastorakennus ilmastointiremontin yhteydessä avoimeksi kirjastoksi, joka toimii tiiviissä yhteistyössä ympäröivien kulttuurilaitosten kanssa. Kolmas mukaan päässyt esitys sisälsi tanskalaisen ja kansainvälisten asukkaiden palvelukeskuksen rakentamisen, jossa kirjaston lisäksi olisi tärkeänä osana lasten keskus. Mukana kehittämistyössä kunnan kanssa olisi Lego-säätiö yksityisellä rahoituksella julkisen pääoman lisäksi. (Kulturstyrelsen 2015b, viitattu 9.11.2015.)

Sonderborgin mallissa tavoitteena oli rakentaa vuoteen 2017 mennessä monikäyttöinen kulttuurikeskus, jonka tärkeimmät kohderyhmät olisivat lapsiperheet ja nuoret. Tavoitteena oli myös saada nykyiset uskolliset kirjaston käyttäjät mukaan uuden kulttuurikeskuksen asiakaskuntaan. Lähimpänä naapurina toimii Arts Hallin taidekeskus, jonka kanssa olisi mahdollista kehittää mielenkiintoista vuorovaikutusta tarjoamalla asiakkaille omaa aktiivista kulttuurituotantoa. Kulttuurikeskuksen sijainti rannan läheisyydessä toisi myös mahdollisuuksia uusien luovien toimintojen kehittämiseen sekä ulkoalueen hyödyntämiseen. (Kulturstyrelsen 2015a, viitattu 9.11.2015.)

Kulttuurikeskuksen tavoitteena on hyödyntää myös alueen elinkeinoelämää ja yrityksiä kutsumalla heitä mukaan toimintaan tarjoamalla ilmaiset PC-työasemat kokous- ja työhuoneisiin sekä työpajoihin. Keskuksen *performatiivinen tila* on tarkoitettu luovaksi oppimisympäristöksi, jossa toimisi erilaisia työpajoja esimerkiksi taiteen, kirjoittamisen ja elokuvien tekemiseen liittyen. *Kokoustiloissa* puolestaan on mahdollisuus lukemiseen, erilaiseen osallistumiseen ja yhteiseen keskusteluun esimerkiksi kahvilassa. Tiloissa on voi toimia niin sanottu passiivinen yhteisö, jossa käyttäjät haluavat olla lähellä aktiviteetteja, huolimatta siitä, että he tarvitsevat keskittymiseen rauhallisuutta. (Kulturstyrelsen 2015a, viitattu 9.11.2015.)

*Inspiraatiotilassa* on käyttäjillä mahdollisuus löytää kokemuksen kautta sitä, mitä he tarvitsevat. Tilassa olisi saatavilla kirjallisuutta, taidetta, elokuvia, musiikkia sekä erilaisia tapahtumia. Kirjaston tärkeänä tehtävänä nähdään sellaisten asioiden esilletuonti, joita käyttäjät eivät edes tiedäneet tarvitsevänsä, mutta jotka kuitenkin vastaavat heidän tarpeitaan. Tämä kaikki kirjaston pitäisi pystyä tekemään tehokkaasti ja huomaamattomasti ohjaamalla erilaisia käyttäjiä kohti sopivia toimintoja ja kokemuksia. (Kulturstyrelsen 2015a, viitattu 9.11.2015.)

*Oppimisen tilassa* toiminnot perustuvat uusien asioiden löytämiseen ja oppimiseen erilaisten kurssien avulla. Asiakkaat voivat osallistua esimerkiksi tietotekniikka- ja tiedonhakukursseille tiloissa, jotka tarjoavat oppimista asiakkaiden tarpeiden mukaan muuttuvassa ympäristössä. Tärkeänä osana mallissa koettiin kirjaston resurssien optimaalinen käyttö 24 tuntia vuorokaudessa lisäämällä käyttöastetta tehokkaan suunnittelun avulla. Myös toiminnan joustavuus ja aktiivisuus käyttäjien iästä ja tarpeista riippumatta koettiin keskeiseksi tavoitteeksi. Parhaiten palvelut ja käyttäjien tarpeet kohtaavat oikealla tavalla kohdennetun viestinnän avulla. (Kulturstyrelsen 2015a, viitattu 9.11.2015.) Tätä kokonaisuutta havainnollistetaan kuviossa 4.



KUVIO 4. Different zones that can support activities and needs (Kulturstyrelsen 2015a, Viitattu 9.11.2015)



#### 4.4.2 Erilaisia tapahtumia ja projekteja ulkomaalaisista kirjastoista

Kirjastoissa järjestetään eri puolilla maailmaa monenlaisia tapahtumia: satutunteja, lukupiirejä, kirjailijavierailuja, näyttelyitä, luentoja ja konsertteja (Almgren & Jokitalo 2010, 167). Kirjat ja tekstit ovat kuitenkin edelleen keskeinen osa yleisten kirjastojen aineistoa ja ne muodostavat keskeisen median kirjastossa. Kirjastoissa asiakkaille järjestettävistä tapahtumista monet liittyvätkin lukemiseen, kirjoittamiseen ja tarinankerrontaan. Perinteistä kirjallisuutta käsittelevistä tapahtumista on tullut kuitenkin paljon monenlaisia muunnelmia. Suomalaisissa ja ulkomaalaisissa kirjastoissa onkin järjestetty paljon lukupiirejä ja satutunteja erilaisilla teemoilla. (Almgren & Jokitalo 2010, 196.)

Lukupiireistä on olemassa erilaisia järjestämismuotoja. Perinteisissä lukupiireissä lukemisesta kiinnostuneet ihmiset kokoontuvat yhteen keskustelemaan yleisesti kirjallisuudesta ja lukemistaan kirjoista. Niitä järjestetään kirjastoissa, kansalais- ja työväen opistoissa ja muissa kulttuuria harrastavissa organisaatioissa. Lukupiirien toinen muoto ovat internetissä järjestettävät lukupiirit, jotka voivat olla avoimia tai suljettuja. (Suomen vanhan kirjallisuuden päivät ry 2010, viitattu 9.11.2015.)

Satutunnilla tarkoitetaan vuorovaikutteista hetkeä, jonka tavoitteena on mahdollistaa lapsiasiakkailla elämyksen tarjoaminen. Tämä toteutetaan kertomalla satuja ja tarinoita lapsille, joihin he voivat osallistua aktiivisesti tekemällä ja kokemalla. Satutuntien avulla lapsille opetetaan myös kirjastossa käymistä. Kirjastossa satutunteja ovat perinteisesti pitäneet satutädit ja -sedät, mutta myös lastentarhanopettajat, näyttelijät ja opiskelijat. (Mäkelä 2002, 12–15.)

Vuodesta 2001 lähtien Massachusettsissa Leominsterin kirjastossa on järjestetty ”Äitien ja tytärien yhteinen lukupiiri”, joka kokoontuu joka toinen kuukausi. Tavallisesti lukupiiriin on osallistunut äiti-tytär-pareja useita kymmeniä. Lukupiiriä vetävä kirjastonhoitaja valitsee eri aiheita edustavia kirjoja luettavaksi vuoden aikana ja siellä on mahdollista myös harrastaa muuta teoksen aihealueeseen liittyvää toimintaa. Minnesotassa Hennepinin aluekirjastossa asiakkailta on mahdollisuus puolestaan liittyä kahteentoista ”verkkokirjakerhoon”. Niiden käyttäjille lähetetään sähköpostiin tekstiotteita uusista kirjoista viidesti viikossa. Verkkokirjakerhoja järjestetään eri kirja genrenjen mukaan, esimerkiksi kaunokirjallisuudesta tai tietokirjallisuudesta kiinnostuneille on omat kerhonsa. (Almgren & Jokitalo 2010, 197.)

”World Storytelling Day” eli maailman tarinankerronnan päivää vietetään 20.3 suullisen kertomusperinteen kunniaksi ympäri maailmaa. Tarkoituksena on kertoa ja kuunnella tarinoita mahdollisimman monilla kielillä yhden vuorokauden aikana. Maailman tarinankerronnan päivän vietto alkoi alun perin Ruotsissa, mutta nykyään sitä vietetään kaikissa maanosissa. Pohjois-Amerikan kirjastoissa esille nousevat alkuperäiskansojen ja muiden kielivähemmistöjen tarinat. Esimerkiksi San Mateon kirjastossa järjestettiin tapahtuma, jossa alakoululaiset kirjoittivat tarinoita omasta perheestään. Lopuksi tarinat koottiin albumeiksi, joita luettiin kirjastossa järjestetyssä tapahtumassa. (Almgren & Jokitalo 2010, 202–203.)

Australiassa Leetonin kunnassa järjestetään kirjaston ja hallintokuntien yhteistyönä vuosittain Puuha Pete -päivät. Tapahtuma aloitetaan satutunnilla, jossa lapset pääsevät ensin kuuntelemaan teeman mukaisia tarinoita ja laulamaan yhdessä. Tämän jälkeen lapsilla on mahdollisuus tutustua rakennustyömaan toimintaan ja nähdä läheltä myös kauhukuormaajat ja maansiirtokoneet paikoitusalueella. Tapahtuma on ollut erittäin suosittu monen ikäisten keskuudessa. (Almgren & Jokitalo 2010, 127.)

Rinkebyn kirjasto adoptoi lasten- ja nuortenkirjailijan Eva Susson auttamaan lapsia ja nuoria, joilla on luku- ja kirjoitusvaikeuksia. Projekti toteutettiin yhteistyössä Rinkebyn kirjaston, Eva Susson ja Rabén & Sjöngren -kustantamon ja neljän lähikoulun kanssa. Kirjastossa kirjailija on paikalla kerran viikossa ja hänen tehtäviään ovat lukupiirien ja kirjoituskurssien vetäminen, kirjailijavierailujen tekeminen ja bloggaus. Yhteisprojektin tavoitteena on kehittää uusia suhteita kirjaston ja asiakkaiden välille. Lisäksi projektin avulla halutaan parantaa yhteistyötä koulujen kanssa kehittämällä koululaisten kirjoittamisen ja lukemisen taitoja. (Almgren & Jokitalo 2010, 210–211.)

Luovan kirjoittamisen ohjaajia on palkattu useisiin Kanadalaisiin kirjastoihin. Saskatoonin kaupunginkirjastossa työskentelee nimikkokirjailija, jonka tehtävänä on toimia mentorina alueen harrastajakirjoittajille sekä edistää toteutettavien tapahtumien avulla kirjallisuusharrastusta yleisesti kaupungissa. Nimikkokirjailija järjestää erilaisia kursseja työpajoja lapsille ja aikuisille sekä antaa henkilökohtaista neuvontaa tarvittaessa. Lisäksi hänen tehtäviinsä kuuluu esiintymismahdollisuuksien järjestäminen kirjaston asiakkaille ja omien teosten lukeminen kirjastossa. (Almgren & Jokitalo 2010, 206.)

Pohjois-Carolinassa Greenboron yleisessä kirjastossa järjestetään joka maanantai ”avoin mikki-ilta”, jossa asiakkaat voivat lukea omia ja toisten tekemiä runoja. Tapahtumassa esitetään runoja

useilla eri kielillä kuten englanniksi, kreikaksi ja vietnamiksi. Vastaavanlainen tapahtuma on järjestetty myös Helsingin kirjamesseilla vuonna 2009, jossa kuultiin runoja ruotsiksi, espanjaksi ja spanglishiksi. (Almgren & Jokitalo 2010, 203–204.) Vuodesta 2000 lähtien Australiassa on järjestetty ”Kiitos, isä -valokuvakilpailu ja kiertonäyttely”, johon monet kirjastot ovat ottaneet osaa. Coffs Harbour Library osallistui kansalliseen kilpailuun kuvilla, jotka oli lähetetty aiemmin kirjaston omaan valokuvakilpailuun. Lisäksi kilpailun kuvat olivat esillä myös kirjastossa, kun kiertonäyttely järjestettiin. (Almgren & Jokitalo 2010, 190.)

## 5 OULUN KAUPUNGINKIRJASTO-MAAKUNTAKIRJASTON ESITTELY

Oulun kaupungin kirjastoverkko on hyvin monimuotoinen kokonaisuus, joka koostuu Oulun pääkirjastosta ja kaupungin alueella sijaitsevasta 22 muusta kirjastosta (Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2015k, viitattu 1.10.2015). Oulun kunnallinen kirjastolaitos perustettiin vuonna 1877, jolloin se aloitti toimintansa Kansankirjastona ja lukusalina Heinätorin kansakoulussa. Nykyisissä tiloissaan Oulun pääkirjasto on toiminut vuodesta 1982 lähtien. (KirjastoVirma 2015b, viitattu 1.10.2015.)

Ylimpänä hallinnon toimihenkilönä Oulun kaupunginkirjastossa toimii kirjastopalveluiden johtaja ja keskisen alueen aluekirjastopäällikkö (Sama 2015c, viitattu 1.10.2015). Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston tarjoamat palvelut ovat osa Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalveluita. Sivistys- ja kulttuuripalveluihin kuuluvat myös varhaiskasvatuspalvelut, perusopetus- ja nuorisopalvelut, kulttuuripalvelut, liikunta- ja vapaa-ajanpalvelut, asiantuntijapalvelut sekä lukiokoulutus, vapaa sivistystyö ja taiteen perusopetus. (Oulun kaupunki 2015, viitattu 1.10.2015.)

Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto jaetaan sen aluemallin mukaisesti eteläiseen, keskiseen, itäiseen ja pohjoiseen alueeseen. Jokaisella alueella on oma aluekirjastonsa ja aluekirjastopäällikkönsä. Keskiseen alueeseen kuuluvat Kaijonharjun, Karjasillan, Kastellin, Koskelan, Puolivälänkankaan ja Tuiran kirjastot sekä pääkirjasto, joka on keskisen alueen aluekirjasto. Lisäksi keskustan palvelukeskuksessa oleva kirjasto ja kolme kirjastoautoa ovat pääkirjaston alaisuudessa. (Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2015f, viitattu 1.10.2015.)

Pohjoinen alue muodostuu Haukiputaan aluekirjastosta sekä Aseman, Kellon, Martinniemen, Rajakylän, Ritaharjun ja Pateniemen kirjastoista. Eteläisen alueen piirissä ovat puolestaan Kaakkurin, Kaukovainion ja Maikkulan kirjastoista ja Oulunsalon aluekirjasto. Itäisen alueeseen kuuluvat Kiimingin aluekirjasto sekä Jäälin, Myllyojan, Ylikiimingin ja Yli-lin kirjastot. (Sama 2015f, viitattu 1.10.2015.) Oulun pääkirjasto ja 22 muuta kirjastoa yhdessä Kempeleen, Limingan, Iin, Tyrnävän, Lumijoen, Muhoksen, Siikajoen ja Vihannin kirjastojen kanssa muodostavat Outi-kirjastot, joissa on käytössä yhteiset lainaaja- ja aineistorekisterit (Outi-kirjastot 2015, viitattu 1.10.2015).

## 5.1 Oulun kaupunginkirjaston tilat ja kokoelmat

Oulun kaupunginkirjaston ensimmäisessä kerroksessa sijaitsevat lehtisali, kahvio, Pakkalan Sali, monitoimitila, kokoustila sekä näyttelytila. Kirjaston toisessa kerroksessa on monipuolinen aikuisten osasto sekä lasten ja nuorten osasto satunurkkauksineen. Ylimmässä kerroksessa puolestaan on laaja musiikkiosasto, studio, mikrofilihuone, lukusali ja opintosali Kässy. (Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2015m, viitattu 1.10.2015.)

Vuoden 2015 alussa Oulun kirjastoissa oli yhteensä miljoona teosta. Painettua aineistoa oli 858 520 kappaletta, äänitteitä 115 031 kappaletta, videoita ja DVD-levyjä 19 058 kappaletta ja muuta aineistoa 12 691 kappaletta. (Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2015g, viitattu 1.10.2015.) Oulun kaupunginkirjaston kokoelma koostuu suurimmaksi osaksi kotimaisesta kaunokirjallisuudesta, laadukkaasta käänöskirjallisuudesta ja klassikkokirjallisuudesta. Omakustanteina hankittavat teokset ovat pääasiassa oululaisten ja pohjoispohjalaisten kirjoittajien tuotantoa. Kirjastoon hankittavat tietokirjat ovat sisällöltään merkittäviä ja ajankohtaisia. Suomenkielistä tietokirjallisuutta on hankittu kattavasti eri aloilta ja vieraskielinen tietokirjallisuus on suurimmaksi osaksi englanninkielistä. (Sama 2015e, viitattu 1.10.2015.) Kirjastosta voi lainata myös E-kirjoja OUTI-kirjaston kokoelmista (Sama 2015a, viitattu 1.10.2015).

Kirjaston musiikkikokoelma sisältää CD-levyistä, nuoteista, musiikkilehdistä, musiikkikirjoista, musiikkiaiheisista, Blu-ray-levyistä ja DVD-levyistä sekä LP-levyistä (Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2015j, viitattu 1.10.2015). Lisäksi kirjastoon hankitaan myös monipuolisesti suomalaisia ja ulkomaalaisia elokuvia, jotka ovat DVD-levyinä ja Blu-ray-levyinä. Elokuvien hankinnassa otetaan huomioon asiakkaiden toiveet. (Sama 2015b, viitattu 1.10.2015.) Kirjastossa voi myös pelata ja lainata erilaisia tietokone- ja konsolipelejä (Sama 2015l, viitattu 1.10.2015).

Oulun kaupunginkirjastoon on hankittu noin 110 eri sanomalehteä ja noin 780 aikakausilehteä. Uusimmat aikakauslehtien numerot on mahdollista lukea pääkirjaston lehtisalissa, musiikkiosastolla, lasten ja nuorten osastolla ja lähikirjastoissa. Vanhempia aikakauslehtiä voi myös lainata pääkirjastosta ja lähikirjastoista. Sanomalehtiä ei voi puolestaan lainata kotiin, mutta niitä säilytetään 1-3 kuukautta. Vanhoja sanomalehtiä on myös tallennettu mikrofilmeille, joita asiakkailla on mahdollista lukea pääkirjaston opintosali Kässyssä sekä myös lainata. (Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2015h, viitattu 1.10.2015.) Oulun pääkirjastossa on myös maakuntakokoelma,

johon kuuluu paikallisten kirjailijoiden teoksia ja Pohjois-Pohjanmaahan liittyvää aineistoa (Sama 2015i, viitattu 1.10.2015).

## **5.2 Kiimingin aluekirjasto**

Kiimingin aluekirjasto kuuluu Outi-kirjastoverkon Itäiseen alueeseen (Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2015f, viitattu 1.10.2015). Se perustettiin vuonna 1871 lainakirjastoksi kunnan pappilan yhteyteen. Vuodesta 1891 lähtien kirjasto on virallisesti kuulunut Kiimingin kunnalle, jolloin sen toiminta siirtyi kirkonkylän kansakoulun tiloihin aina vuoteen 1964 asti. Kiimingin aluekirjaston kokoelmat kasvoivat nopeasti koko 1900-luvun alun ajan yksityisten lahjoitusten ja kunnan avustusten ansioista. (KirjastoVirma 2015a, viitattu 1.10.2015.)

Kirjastolaitoksen toimintaa alettiin kehittämään uuteen suuntaan 1960-luvulla. 1970-luvulla kirjasto muutti vanhasta Ponnonmäen kunnantöimiston rakennuksesta sille varattuun tilaan kunnanvirastolle. Vuonna 1989 se siirtyi jälleen uusiin tiloihin, kun uusi kirjasto- ja vapaa-ajan rakennus valmistui Kiimingin lukion viereen. Lisäksi Kiimingin aluekirjasto liittyi mukaan Outi-kirjastojärjestelmään ja 1990-luvun puolivälissä sinne saatiin Internet yhteys ensimmäisenä Oulun läänin kirjastoista. 2000-luvulla kirjaston toimipiste on keskittynyt erityisesti lastenkirjastotyön kehittämiseen ja vuonna 2004 Kiiminki palkittiin Oulun läänin kirjastokuntana. (KirjastoVirma 2015a, viitattu 1.10.2015.)

Kiimingin aluekirjaston monipuolisista toimitiloista löytyy omat osastot lapsille ja nuorille sekä aikuisille. Lisäksi kirjastossa on erillinen musiikkiosasto, tutkijanhuone tietokoneineen, näyttelytila ja lehtisali lukemista varten. Asiakkaiden käytössä on myös varattava monitoimihuone elokuvien katselemista ja opiskelemista varten. (Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2015d, viitattu 1.10.2015.)

## 6 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TUTKIMUSMENETELMÄ

Opinnäytetyöni tutkimusosan tarkoituksena on selvittää mitkä palvelut ja tapahtumat ovat Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston asiakkaiden ja työntekijöiden mielestä kirjaston ydintehtävän mukaisia. Lisäksi selvitetään sitä miten asiakkaat saavat itselleen parhaiten tiedon kirjaston tapahtumista. Opinnäytetyössä tutkitaan myös sitä, millaisena kirjaston asiakaspalvelussa työskentelevä henkilökunta näkee kirjaston tulevaisuuden. Tätä aihetta käsittelin opinnäytetyöni teoriaosan luvuissa kolme ja neljä. Keskeisimmiksi tutkimuskysymyksiksi asetettiin ”Millainen on Suomen yleisten kirjastojen tulevaisuuden näkymät palvelujen ja tapahtumien näkökulmasta?”, ”Mitkä palvelut ja tapahtumat kuuluvat asiakkaiden ja työntekijöiden mielestä kirjaston ydintoimintoihin?” ja ”Miten asiakkaat saavat tiedon kirjaston tapahtumista?”.

Opinnäytetyössäni käytetään kvantitatiivista eli tilastollista menetelmää. Tilastollisella menetelmällä aineisto kerätään usein tutkimuslomakkeiden avulla, jotka ovat standardoituja ja niissä on valmiit vastausvaihtoehdot. Sillä pystytään selvittämään olemassa oleva tilanne ja tutkimaan riippuvuuksia eri asioiden välillä. Tilastollisen menetelmän haasteena on se, että sillä ei saada vastauksia tarpeeksi asioiden syihin. (Heikkilä 2014, 15.)

Tilastollisessa menetelmässä kyselylomakkeissa käytetään usein strukturoituja kysymyksiä eli suljettuja kysymyksiä, jotka voivat olla monivalintakysymyksiä tai kahden vastausvaihtoehdon kysymyksiä. Lisäksi käytetään avoimia kysymyksiä ja sekamuotoisia kysymyksiä, joissa on sekä valmiita että avoimia vastausvaihtoehtoja. (Heikkilä 2014, 47–50.) Opinnäytetyön kyselylomakkeet Oulun kirjastojen asiakkaille ja kirjaston asiakaspalvelussa työskentelevälle henkilökunnalle sisältävät suurimmaksi osaksi sekamuotoisia kysymyksiä, joka mahdollistaa nopean vastaamisen.

Tilastollisella menetelmällä kerätyt tulokset esitetään lukumäärien ja prosenttiosuuksien avulla sekä niitä voidaan kuvata erilaisilla taulukoilla ja kuvioilla. (Heikkilä 2014, 15.) Opinnäytetyössä osa tuloksista on lukumäärinä ja osa prosenttiosuuksina, sen mukaan miten tulokset on pystytty laskemaan ja esittämään. Opinnäytetyön tulosten käsittelemiseen käytettiin Microsoft Excel -taulukkolaskentaohjelmaa, jonka avulla laskettiin sekä asiakaskyselyn että henkilökunnan kyselyn vastausprosentit. Sen avulla tehtiin myös taulukot sekä diagrammit vastausten esittämistä varten.

## 7 ASIAKASKYSELY

### 7.1 Taustatiedot ja toteutus

Opinnäytetyöni tutkimusosan asiakaskyselyn toteutin paperiversiona Oulun kaupunginkirjaston-maakuntakirjaston asiakkaille 21.9–4.10.2015 välisenä aikana (Liite 1). Asiakaskyselyyn vastattiin anonyyminä ja se oli tarkoitettu täysi-ikäisille kirjaston asiakkaille. Vastauksia asiakaskyselyyn tuli yhteensä 71 kappaletta, joista kuuteen vastattiin Kiimingin aluekirjastolla ja 65 Oulun kaupunginkirjastolla. Asiakaskyselyn tarkoituksena oli selvittää kirjaston käyttäjien mielipiteitä siitä, mitkä kirjaston palvelut ja tapahtumat ovat sen ydintehtävän mukaisia ja minkä tiedonvälityskanavan kautta asiakkaat saavat parhaiten tiedon kirjaston tapahtumista.

Asiakaskyselyjen suunnittelun pohjaksi luin aluksi Timo Heikkilän teoksen ”Tilastollinen tutkimus”. Lisäksi toteutin ennen varsinaista kyselyä pienimuotoinen pilottitutkimus eli esitutkimus. Sen tarkoituksena oli testata kyselylomakkeen toimivuutta ja selvittää pitäisikö joidenkin kysymysten sisältöä ja muotoilua tarkentaa. Pilottitutkimus auttoi myös keskeisten tutkimuskysymysten täsmentämisessä. (Heikkilä 2014, 20.) Kyselylomakkeen kysymysten muotoilemiseen sain paljon hyviä neuvoja ja apua Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjastolta.

Asiakaskyselyn suunnittelussa kiinnitin huomiota useisiin tekijöihin. Tärkeää oli miettiä paperimuotoisen kyselylomakkeen sopivaa pituutta. Kyselylomake ei saanut olla liian pitkiä, koska asiakkaat täyttivät lomakkeet kirjastoissa paikan päällä. Niiden tuli olla myös selkeitä ja nopeasti vastattavia, jonka vuoksi suurin osa kysymyksistä oli strukturoituja kysymyksiä eli suljettuja kysymyksiä tai sekamuotoisia kysymyksiä. Suljetuissa kysymyksissä vastaaja valitsi sopivan vaihtoehdon valmiista vastausvaihtoehdoista. Sekamuotoisissa kysymyksissä oli valmiit vastausvaihtoehdot kuten tavallisissa monivalintakysymyksissä. Lisäksi niissä oli avoimia vaihtoehtoja, esimerkiksi ”Muu palvelu, mikä?” tai ”Muu tapahtuma, mikä?”, jos valmiissa vastausvaihtoehdoissa ei ollut sopivaa vaihtoehtoa. (Heikkilä 2014, 49–50.) Myös avokysymykset oli muotoiltu lyhyesti vastattaviksi ja niitä oli yhteensä kolme.

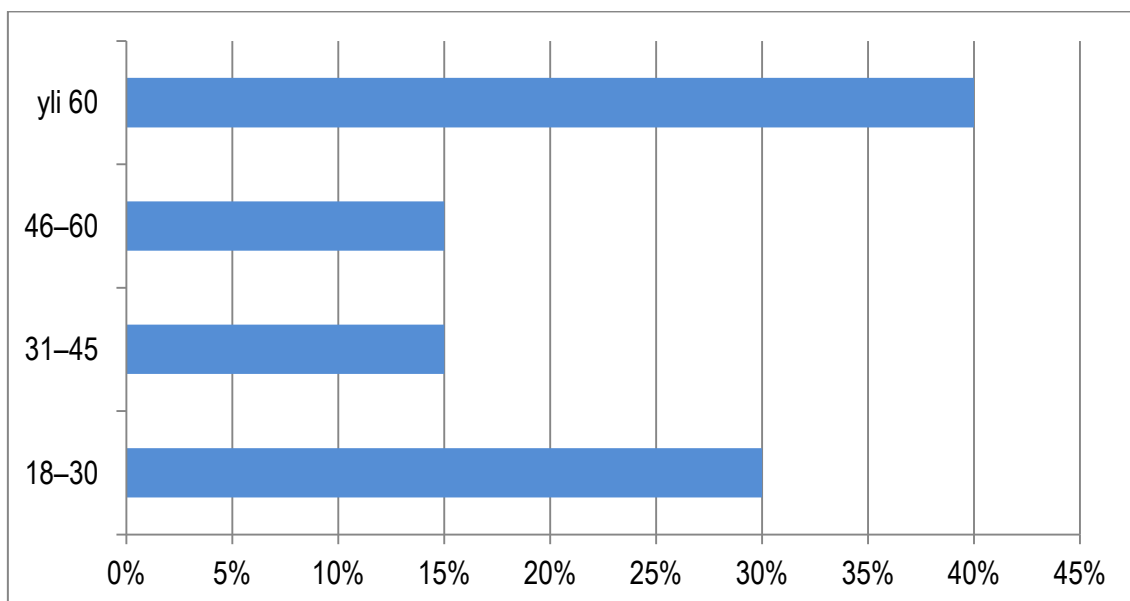
Kyselylomakkeiden jakamisen toteutin Oulun kaupunginkirjastolla viikoilla 39–40 ja Kiimingin aluekirjastolla viikolla 40 yhtenä päivänä muutaman tunnin ajan. Pääkirjastolla jakamispaikaksi



sovittiin kirjaston pääaula ja Kiimingin aluekirjastossa kirjaston sisäänkäynnin läheisyys. Kyselyiden jakamisessa minua auttoi yhtenä päivänä pääkirjastolla opinnäytetyöni vertaisarvioija. Täytetyt kyselylomakkeet vastaajat saattoivat palauttaa suoraan minulle tai niille varattuun laatikkoon. Tämän jälkeen asiakaskyselyllä kerätty aineisto käsiteltiin Microsoft Excel - taulukkolaskentaohjelmalla vastausprosenttien laskemista ja taulukoiden tekemistä varten.

## 7.2 Tulokset

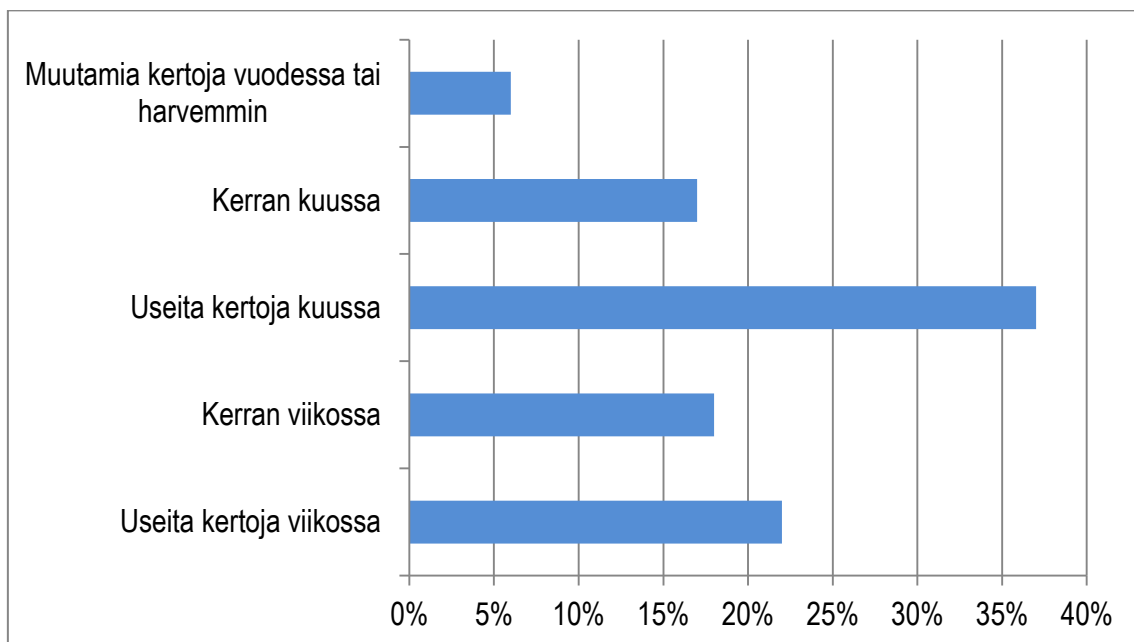
Oulun kirjastojen asiakaskyselyyn sain yhteensä vastauksia 71 kappaletta Oulun kaupunginkirjastolta ja Kiimingin aluekirjastolta. Kyselyn ensimmäisessä ja toisessa kysymyksessä vastaajilta kysyttiin heidän taustatietojaan eli sukupuolta ja ikää. Vastaajista 20 oli miehiä (20 %) ja 51 naisia (72 %). Heistä 28 vastaajaa (40 %) oli iältään yli 60-vuotiaita ja 21 vastaajaa (30 %) 18–30-vuotiaita. Vastanneista sekä 31–45-vuotiaita että 46–60-vuotiaita oli 11 vastaajaa (15 %) kaikista vastanneista (Kuvio 5).



KUVIO 5. Asiakaskysely. Kirjaston asiakkaiden ikä (n = 71)

Asiakaskyselyn kolmannessa kysymyksessä vastaajilta tiedusteltiin heidän kirjastossa käynnin määrää (Kuvio 6). Suurin osa vastanneista eli 26 vastaajaa (37 %) kävi kirjastossa useita kertoja kuussa. Toiseksi eniten eli 16 vastaajaa (22 %) käytti kirjastoa useita kertoja viikossa, 13 vastaa-

jaa (18 %) kerran viikossa ja 12 vastaajaa (17 %) kerran kuussa. Muutamia kertoja vuodessa tai harvemmin -vastausvaihtoehdon oli valinnut neljä vastaajaa (6 %).



KUVIO 6. Asiakaskysely. Asiakkaiden kirjastossa käynnin määrä (n = 71)

Kyselyn neljäs kysymys koski kirjaston palveluita ja se koostui kahdesta osasta: ”Mitä näistä kirjaston palveluista olette käyttänyt tai toivoisitte kirjastossa olevan?”. Vastausvaihtoehtoja kysymyksessä saattoi valita useampia. Kysymyksessä esitetyistä kirjaston palveluista 66 vastaajaa oli käyttänyt lainauspalveluita, 45 vastaajaa lehtisalia, 39 vastaajaa asiakaspäättettä ja 39 vastaajaa lukusalia. Lisäksi melko moni vastaaja oli käyttänyt myös tietopalvelua (27 vastaajaa) ja kopiokoneetta (26 vastaajaa). Vähiten vastaajat olivat käyttäneet tablettitohtoria (6 vastaajaa), IT-opetusta (5 vastaajaa) ja lukukoiria (4 vastaajaa). Vastaajista kukaan ei ollut valinnut vastausvaihtoehtoja ”ompelukone ja saumuri” tai ”urheiluvälinelainausta”.

Neljännän kysymyksen toisessa osassa vastaajilta kysyttiin mitä palveluita he toivoisivat kirjastossa olevan. Eniten vastaajat toivoivat lehtisalia (40 vastaajaa), lukusalia (33 vastaajaa), tablettitohtoria (19 vastaajaa), työskentelytilaa (17 vastaajaa) ja IT-opetusta (13 vastaajaa). Lisäksi vastaajista yhdeksän toivoi urheiluvälinelainausta ja kahdeksan vastaajaa sekä lukukoiraa että ompelukonetta ja saumuria. Muu palvelu, mikä? -vaihtoehdossa vastaajat toivoivat kirjastoon esimerkiksi lasten leikkihuonetta ja tiedesalia tutkimuskirjallisuuden esittelyyn. Kysyttäessä vastaajilta kysymyksessä viisi olivatko he saaneet apua kysymyksessä neljä esitettyjen palveluiden käy-

töissä, suurin osa eli 40 vastaajaa ei ollut tarvinnut apua niiden käytössä. Vastaajista 15 oli valinnut vastausvaihtoehdon ”kyllä” ja yksi vastaajista vaihtoehdon ”en”.

Kyselyn kuudes kysymys oli sekamuotoinen kysymys, jossa vastaajilta kysyttiin kirjaston tapahtumiin osallistumisesta. Vastausvaihtoehtoja kysymyksessä saattoi valita useampia. Eniten vastaajat olivat osallistuneet näyttelyihin (46 vastaajaa), luennoille (28 vastaajaa), kirjailijavierailuille (19 vastaajaa) sekä musiikkitapahtumiin ja konsertteihin (13 vastaajaa). Vähiten vastaajat olivat käyneet katsomassa elokuvia (3 vastaajaa) ja lukupiireissä (3 vastaajaa). Muut tapahtumat, mikä? -vastausvaihtoehdon oli valinnut kuusi vastaajaa ja näitä tapahtumia olivat esimerkiksi pelitapahtumat, senioritilaisuudet, kirjoitustapahtumat ja teemapäivät.

Asiakaskyselyn seitsemäs ja kahdeksas kysymys olivat avokysymyksiä. Kysymyksessä seitsemän vastaajilta tiedusteltiin mielipidettä kirjastoon kuuluvista tapahtumista. Vastaajista 20 mielestä kirjastoon kuuluivat ennen kaikkea erilaiset kulttuuriin liittyvät tapahtumat ja vastaajista 16 mielestä puolestaan kirjailijavierailut. Yhdeksän vastaajaa vastasi että, kirjastoon kuuluivat kaikki kysymyksessä kuusi esitetyt tapahtumat. Kysyttäessä vastaajien toiveita kysymyksessä kahdeksan heidän kirjastoon haluamista tapahtumista, nousivat eniten esille kaikki nykyiset tapahtumat (7 vastaajaa), musiikkitapahtumat (7 vastaajaa) ja kirjailijavierailut (6 vastaajaa). Lisäksi toivottiin käsityöpiiriä (3 vastaajaa) ja olohuonemaista tilaa (3 vastaajaa).

Yhdeksännessä kysymyksessä vastaajilta kysyttiin, millä tavalla he saivat tiedon kirjaston tapahtumista. Valmiista vastausvaihtoehtoja vastaajat saattoivat valita useampia. Eniten käytettyjä tiedonvälityskanavia olivat kirjaston www-sivut ja sanomalehti. Vastaajista 46 sai tiedon kirjaston tapahtumista kirjaston www-sivujen kautta, 37 lukemalla sanomalehteä ja 18 vastaajaa julisteista. Vähiten vastaajat valitsivat vastausvaihtoehdoista infotelevisiot (7 vastaajaa) ja jonkun muun tiedonvälityskanavan, kuten Facebook ja Twitter (4 vastaajaa) sekä ystävät ja tuttavat (2 vastaajaa). Kyselyn kymmenes kysymys oli avokysymys ja siinä vastaajilta tiedusteltiin tehokkainta tapaa saada tietoa kirjaston tapahtumista. Tehokkaimpana tiedonvälityskanavana vastaajat pitivät selvästi kirjaston www-sivuja (30 vastaajaa). Myös sanomalehteä (16 vastaajaa), somea (7 vastaajaa) ja käyntiä kirjastossa (7 vastaajaa) pidettiin melko tehokkaana tapana.

## 8 KIRJASTON HENKILÖKUNNAN KYSELY

### 8.1 Taustatiedot ja toteutus

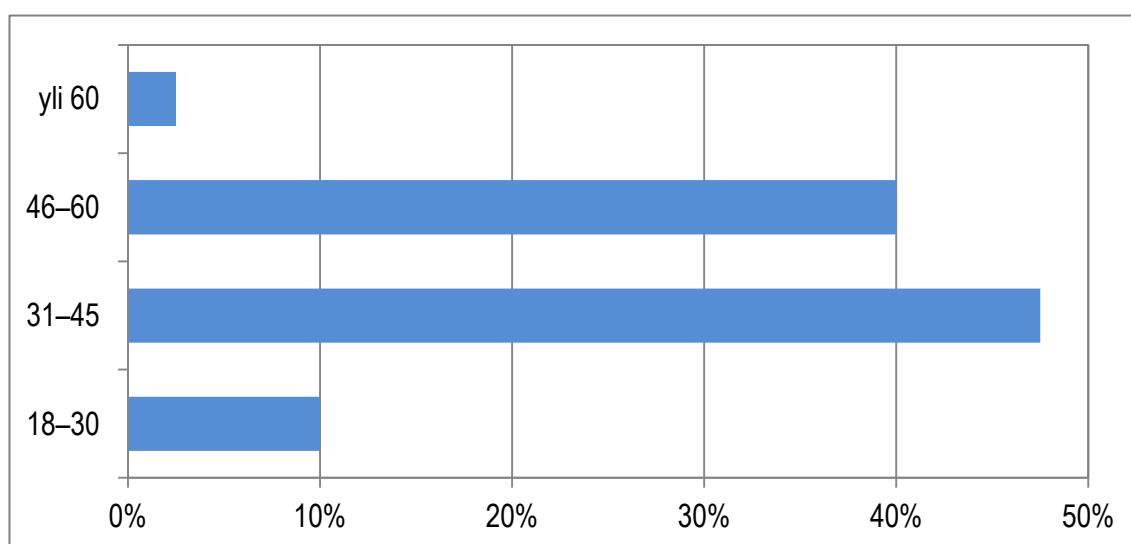
Kirjaston asiakaspalvelussa työskentelevälle henkilökunnalle tein kyselyn sähköisenä versiona Webropol-kysely- ja tiedonkeruuohjelman avulla 21.9–4.10.2015 välisenä aikana (Liite 2). Samaan aikaan oli käynnissä myös Oulun kirjastojen asiakaskysely (Liite 1). Henkilökunnankysely toteutettiin anonyymina ja se rajattiin koskemaan kirjaston asiakaspalvelussa työskentelevää henkilökuntaa. Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjastossa työskentelee yhteensä 120 henkilöä asiakaspalvelussa (Saraste, sähköpostiviesti 14.12.2015). Henkilökunnan kyselyyn vastasi yhteensä 40 henkilöä. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää kirjaston asiakaspalvelussa työskentelevän henkilökunnan mielipiteitä kirjaston ydintehtävän mukaisista palveluista ja tapahtumista. Lisäksi tutkittiin heidän mielipiteitään kirjaston kehityksen tulevaisuuden suunnasta.

Kirjaston henkilökunnankyselyn suunnittelun pohjaksi tein aluksia pilottitutkimuksen samalla periaatteella kuin asiakaskyselyssä. Pilottitutkimuksen tarkoituksena oli testata kyselylomakkeen sisällön toimivuutta ja auttaa täsmentämään kysymyksiä tarvittaessa (Heikkilä 2014, 20). Kyselylomakkeen kysymysten tuli olla nopeasti vastattavia, jonka vuoksi suurin osa oli strukturoituja kysymyksiä eli suljettuja kysymyksiä, joissa oli valittavana valmiit vastausvaihtoehdot (Heikkilä 2014, 49). Kyselylomake sisälsi yhden lyhyesti vastattavan avokysymyksen. Henkilökunnan kyselyn muotoiluun sain hyviä neuvoja toimeksiantajalta. Esimerkiksi henkilökunnan kyselyssä päätettiin käyttää sinuttelu-muotoa teittely-muodon sijaan.

Varsinaisen henkilökunnalle tarkoitetun kyselyn toteuttamiseen käytin Webropol-kysely- ja tiedonkeruuohjelmaa. Sen kautta toteutettiin myös kyselyn jakaminen vastaajille, jota varten lähetin linkin toimeksiantajalleni. Henkilökunnan kyselyyn oli aikaa vastata kaksi viikkoa, jonka jälkeen kysely sulkeutui. Webropol-ohjelman tekemän loppuraportin avulla toteutin vastausten käsittelemisen ja taulukoiden tekemiseen sekä vastausprosenttien laskemiseen käytin Microsoft Excel -taulukkolaskentaohjelmaa.

## 8.2 Tulokset

Kirjaston asiakaspalvelussa työskentelevälle henkilökunnalle toteuttamaani kyselyyn sain yhteensä 40 vastausta ja sen kokonaisvastausprosentti oli 33 % (Liite 2). Henkilökunnankyselyn ensimmäisessä kysymyksessä vastaajilta kysyttiin heidän sukupuoltaan termeillä ”mies” tai ”nainen”. Vastaajista viisi oli miehiä (12,5 %) ja 35 naisia (87,5 %). Toisessa kysymyksessä tiedusteltiin vastaajien ikää, joka oli jaettu vastausvaihtoehtoihin ”18–30”, ”31–45”, ”46–60” ja ”yli 60” (Kuvio 7). Vastanneista suurin osa eli 19 vastaajaa oli 31–45-vuotiaita (48 %). Vastanneita 16 oli 46–60-vuotiaita, joiden osuus kaikista vastanneista oli 40 %. Lähtään 18–30-vuotiaita vastaajia oli neljä (10 %) ja yli 60-vuotiata vastaajia yksi (3 %).

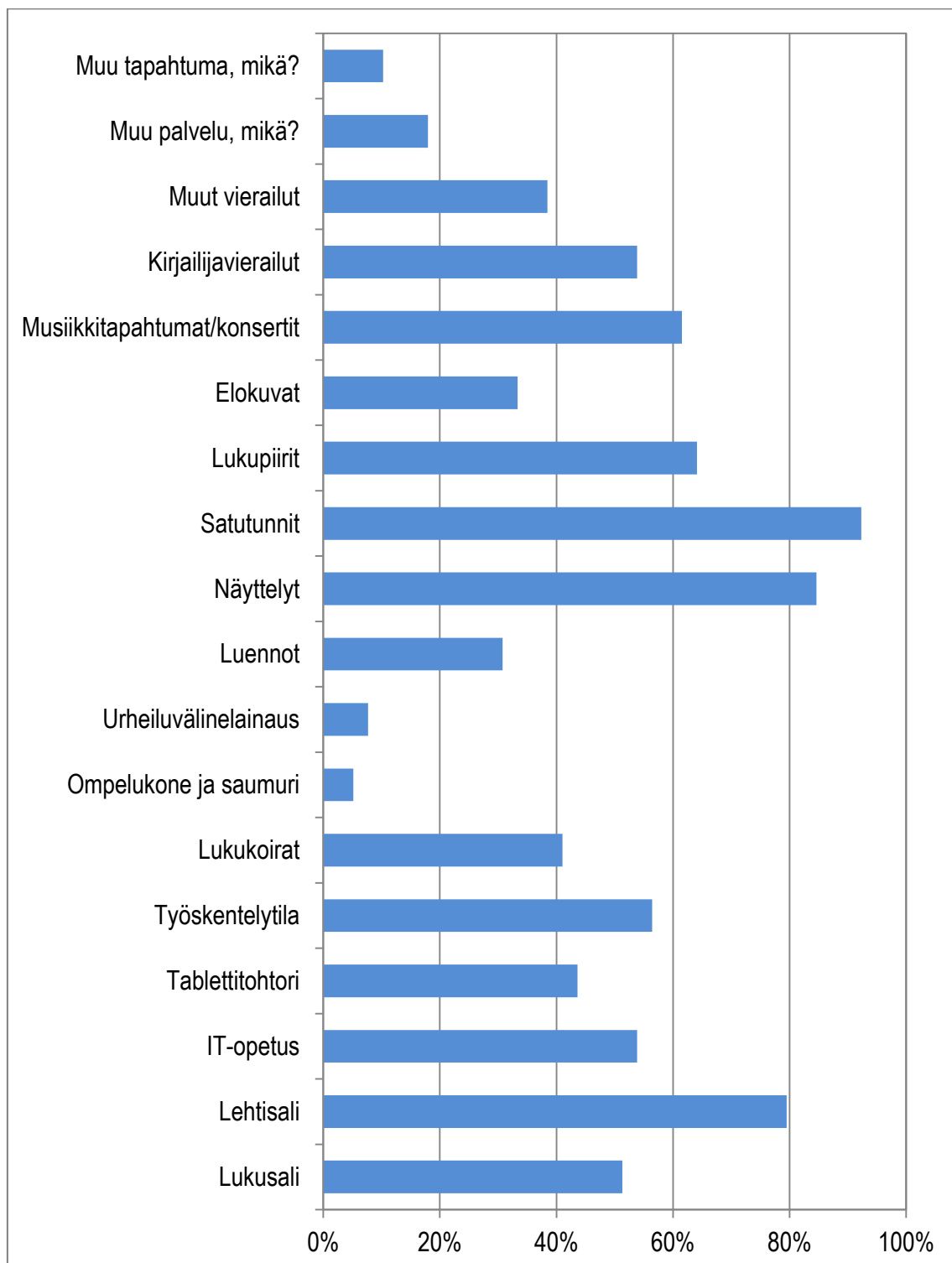


KUVIO 7. Henkilökunnan kysely. Kirjaston asiakaspalvelussa työskentelevän henkilökunnan ikä ( $n = 40$ )

Kyselyn kolmannessa kysymyksessä vastaajilta kysyttiin heidän työssäolon pituutta kirjastossa. Vastausvaihtoehtoja oli ”alle 5 vuotta”, ”5–15 -vuotta” ja ”16 vuotta tai enemmän”. Vastanneista 19 (48 %) oli ollut töissä kirjastossa 5–15 -vuotta ja vastanneista 13 (33 %) 16 vuotta tai enemmän. Vastaajista kahdeksan eli 20 % oli työskennellyt kirjastossa alle viisi vuotta.

Henkilökunnankyselyn neljäs kysymys koostui kahdesta osasta: ”Mitä palveluita ja tapahtumia sinun kirjastopisteessäsi on ja mitä toivoisit olevan?” (Kuvio 8 ja 9). Vastausvaihtoehtoja kysymyksessä saattoi valita useampia. Kysyttäessä mitä kysymyksessä esitettyjä palveluita vastaan-

neiden kirjastopisteissä oli, nousivat eniten esille lehtisali 79 % (31 vastaajaa), työskentelytila 56 % (22 vastaajaa), IT-opetus 54 % (21 vastaajaa) ja lukusali 51 % (20 vastaajaa) (Kuvio 8).

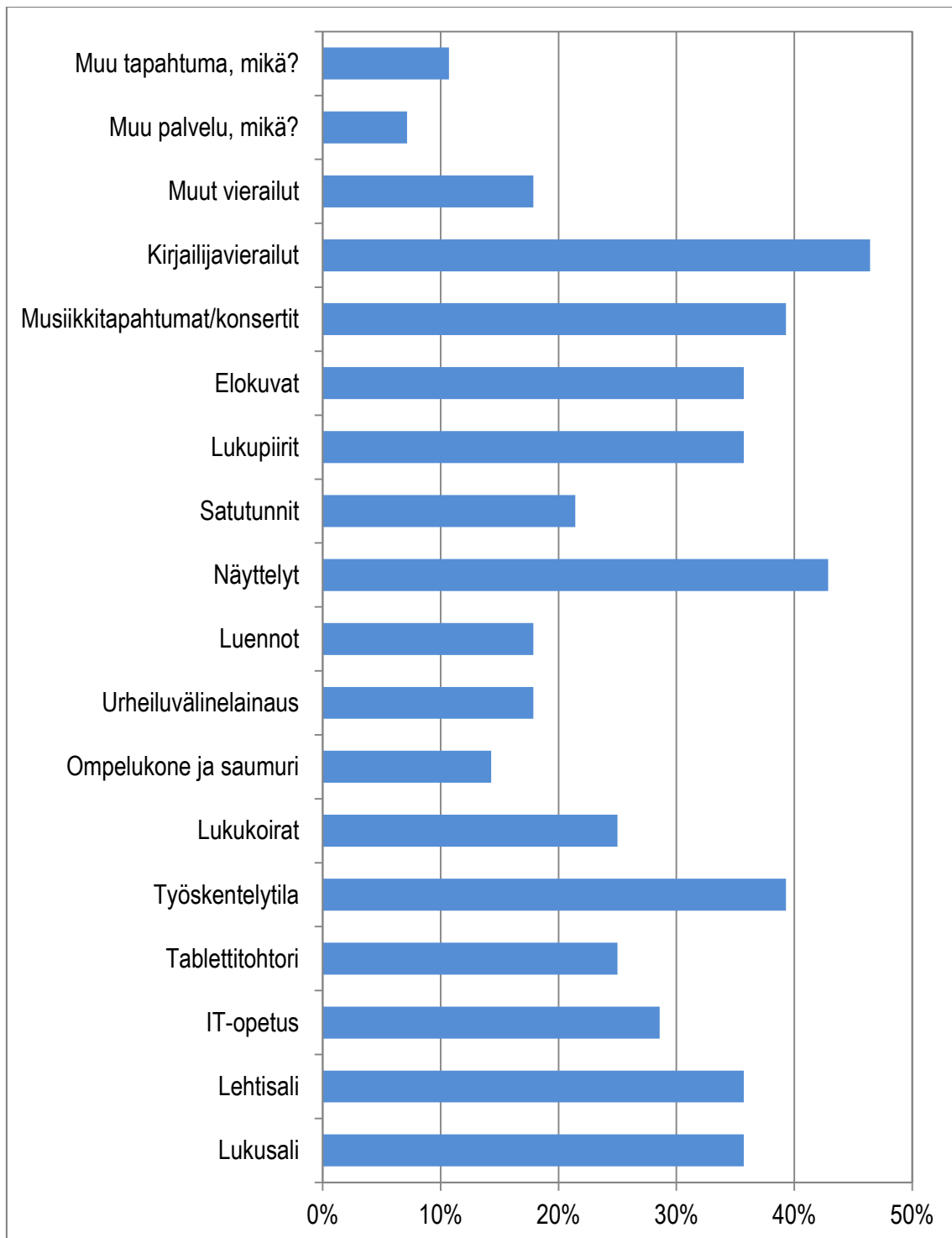


KUVIO 8. Henkilökunnan kysely. Mitä palveluita ja tapahtumia sinun kirjastopisteessäsi on ja mitä toivoisit olevan? Kirjastopisteessäni on (n =39)

Vastanneiden kirjastopisteissä eniten järjestettäviä tapahtumia olivat puolestaan satutunnit 92 % (36 vastaajaa), näyttelyt 85 % (33 vastaajaa), lukupiirit 64 % (25 vastaajaa) sekä musiikkitapahtumat ja konsertit 62 % (24 vastaajaa) (Kuvio 8). Vähiten tapahtumista kirjastopisteissä järjestettiin muita vierailuja 38 % (15 vastaajaa), elokuvia 33 % (13 vastaajaa), luentoja 31 % (12 vastaajaa) ja muita tapahtumia 10 % (4 vastaajaa). Kysytyistä palveluista kirjastopisteissä vähiten oli urheiluvälinelainausta 8 % (3 vastaajaa) sekä ompelukonetta ja saumuria 5 % (2 vastaajaa).

Kysymyksen neljä toinen osa koski mitä palveluita ja tapahtumia vastaajat toivoisivat kirjastopisteissään olevan (Kuvio 9). Vastauksia kysymykseen tuli 28 kappaletta. Kysytyjen palveluiden osalta vastaukset olivat jakaantuneet melko tasaisesti, lukuun ottamatta urheiluvälinelainausta 18 % (5 vastaajaa), ompelukonetta ja saumuria 14 % (4 vastaajaa), ja muuta palvelua 7 % (2 vastaajaa), joita vastaajat toivat muita vaihtoehtoja selkeästi vähemmän kirjastopisteisiinsä. Toivottuja muita palveluita olivat esimerkiksi kahvila ja 3D-tulostin. Eniten palveluista vastaajat toivoivat työskentelytilaa 39 % (11 vastaajaa), lukusalia 36 % (10 vastaajaa), lehtisalia 36 % (10 vastaajaa) ja IT-opetusta 29 % (8 vastaajaa). Lisäksi vastaajista 25 % (7 vastaajaa) toivoi lukukoiria ja tablettitohtoria kirjastopisteeseensä.

Kysymyksessä neljä esitetyistä tapahtumista vastaajat toivoivat eniten kirjastopisteessään järjestettävän kirjailijavierailuja 46 % (13 vastaajaa), näyttelyitä 43 % (12 vastaajaa), musiikkitapahtumia ja -konsertteja 39 % (11 vastaajaa), lukupiirejä 36 % (10 vastaajaa) ja elokuvia 36 % (10 vastaajaa). Vähiten vastaajat toivoivat tapahtumista luentoja 18 % (5 vastaajaa), muita vierailuja 18 % (5 vastaajaa) ja muita tapahtumia 11 % (3 vastaajaa) (Kuvio 9).



KUVIO 9. Henkilökunnan kysely. Mitä palveluita ja tapahtumia sinun kirjastopisteessäsi on ja mitä toivoisit olevan? Toivoisin kirjastopisteessäni olevan (n = 28)

Viidennessä kysymyksessä kysyttiin henkilökunnan mielipidettä siitä kuuluiko heidän työnsä kysymyksessä neljä esitettyjen palveluiden ja tapahtumien järjestäminen, jakautuivat vastaajien mielipiteet tasan. Vastauksia kysymykseen tuli 40 kappaletta. Vastausvaihtoehtoina



kysymyksessä oli ”kyllä” tai ”ei”. Vastanneista 20 (50 %) oli sitä mieltä että heidän työnkuvaansa kuului järjestää kysymyksessä neljä kysyttyä palveluita ja vastanneista 20 (50 %) mielestä puolestaan ei kuulunut. Kyselyn kuudes kysymys koski millaiseksi vastaajat olivat kokeneet kysymyksessä neljä esitettyjen palveluiden järjestämisen, jos ne kuuluivat osaksi heidän työnkuvaansa. Vastausvaihtoehtoja olivat ”helpoksi”, ”vaikeaksi” tai ”en osaa sanoa”. Vastanneista 12 (43 %) oli vastannut helpoksi ja toiset 12 vastaajaa (43 %) ei osannut sanoa millaiseksi koki kyseisten palveluiden järjestämisen. Vaikeaksi palveluiden järjestämisen oli kokenut 4 vastaajaa (14 %).

Henkilökunnankyselyn seitsemäs kysymys oli kyselylomakkeen ainoa avokysymys. Siinä vastaajilta tiedusteltiin pitäisikö kirjaston järjestää tilaisuuksia ja tapahtumia nykyisenlaisina. Lisäksi vastaajilta kysyttiin ensisijaista kohderyhmää, jos he vastasivat myöntävästi pääkysymykseen. Vastauksia kysymykseen tuli 29 kappaletta. Suurin osa vastaajista oli sitä mielestä että, nykyisenkaltaisten tilaisuuksien ja tapahtumien tulee järjestää kaikille kohderyhmille tasapuolisesti:

*”Ilman muuta pitää. Kaikille kohderyhmille tasavertaisesti.”*

*”Kirjaston tulee järjestää tilaisuuksia ja tapahtumia kaikille ikäryhmille”*

Osan vastaajien mielestä nykyisenkaltaisia tapahtumia ja tilaisuuksia oli myös tärkeää järjestää kaikille, mutta erityisesti lapsille ja lapsiperheille:

*”Pitää varsinkin lapsille.”*

*”Kirjasto on hyvä paikka järjestää tapahtumia. Ensisijaisesti järjestäisin tapahtumia lapsille ja lapsiperheille.”*

Henkilökunnankyselyn kahdeksannessa kysymyksessä vastaajilta kysyttiin mielipidettä millaisena he näkevät tulevaisuuden kirjaston. Vastausvaihtoehtona oli neljä väittämää, joiden sisältö perustui Laura Hokkasen teokseen Sosiaalinen kirjasto – lukemattomien mahdollisuuksien maailma kerrottuun sosiaalisen kirjaston käsitteeseen (Liite 2). Suurin osa vastanneista eli 38 % (15 vastaajaa) oli valinnut väittämän: ”Kirjaston toiminnan tulisi jatkua nykyisellään mahdollisimman paljon, vain pieniä muutoksia voitaisiin tehdä. Uusia palveluja ja tapahtumia voidaan ottaa käyttöön harkiten”. Toiseksi eniten vastaajat eli 31 % (12 vastaajaa) mielestä kirjaston tulevaisuus voisi olla kolmannen väittämän lainen: ”Kirjaston tulisi muuttua ”sosiaalisen kirjaston” tyyppiseksi pit-

källä aikavälillä”. Vastaajista 28 % (11 vastaajaa) näki sen puolestaan neljännen väittämän kaltaisena: ”Kirjaston on välttämätöntä muuttaa toimintaansa ”sosiaalisen kirjaston” tyyppiseksi lyhyellä aikavälillä, jotta se kehittyisi elinvoimaiseksi ihmisten sosiaalisesti kohtaamispaikaksi”. Vähiten vastaajista eli 3 % (1 vastaaja) valitsi kirjaston tulevaisuuden ensimmäisen väittämän kaltaiseksi: ”Kirjaston on välttämätöntä säilyttää perustehtävänsä nykymuodossa. Jo käytössä olevat palvelut ja tapahtumat ovat riittäviä”.

## 9 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyöni tutkimusosan tarkoituksena oli selvittää mitkä palvelut ja tapahtumat ovat Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston asiakkaiden ja työntekijöiden mielestä kirjaston ydintehtävän mukaisia. Lisäksi tutkittiin sitä miten asiakkaat saavat itselleen parhaiten tiedon kirjaston tapahtumista ja millaisena kirjaston asiakaspalvelussa työskentelevä henkilökunta näkee kirjaston tulevaisuuden. Opinnäytetyön tietoperustan luvuissa kolme ja neljä käsittelin kirjaston tulevaisuuden näkymiä eri näkökulmista. Tutkimusmenetelmäksi opinnäytetyöhöni valikoitui kvantitatiivinen eli tilastollinen menetelmä.

Opinnäytetyön tutkimusosaan kuuluu kaksi kyselyä: Oulun kirjastojen asiakaskysely (Liite 1) ja kysely kirjaston asiakaspalvelussa työskentelevälle henkilökunnalle (Liite 2). Molemmat kyselyt toteutettiin 21.9–4.10.2015 välisenä aikana. Asiakaskyselyn kyselylomakkeet tehtiin paperiversiona, joita kävin jakamassa Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjastossa ja Kiimingin aluekirjastossa. Vastauksia asiakaskyselyyn tuli 71 kappaletta, joista 20 oli miehiä ja 51 naisia. Henkilökunnan kysely toteutettiin sähköisenä Webropol-kysely- ja tiedonkeruuohjelman avulla. Kyselyyn saatiin 40 vastausta ja sen kokonaisvastausprosentti oli 33 %. Vastanneista viisi oli miehiä ja 35 naisia.

Oulun kirjastojen asiakaskyselyn tulosten perusteella voidaan todeta kirjaston käyttäjien käyvän kirjastossa ahkerasti. Yli puolet vastaajista käyttää kirjastoa vähintään useita kertoja kuukaudessa. Kysymyksen neljä tulosten pohjalta voidaan puolestaan sanoa kirjaston asiakkaiden olevan kokonaisuudessaan hyvin tyytyväisiä Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston järjestämiin nykyisiin palveluihin ja tapahtumiin. Asiakkaat käyttävät monipuolisesti kirjaston palveluja ja osallistuvat myös tapahtumiin. Perinteiset palvelut ovat suosittuja kuten lainauspalvelut, lehtisali ja lukusali, mutta myös uusia palveluja käytetään kuten IT-opetusta sekä ompelukoneen ja saumurin lainausta kirjaston tiloissa. Lisäksi kirjaston käyttäjät toivoivat myös uusia palveluita, esimerkiksi lasten leikkihuonetta ja tiedesalia tutkimuskirjallisuuden esittelyyn. Tulosten perusteella palvelujen käyttäminen ei tuota ongelmia asiakkaille. Suurin osa ei tarvitse ohjausta niiden käytössä, vaikka sitä olisi ollut tarvittaessa saatavilla.

Kirjaston tapahtumista suosituimpia olivat erilaiset luennot, kirjailijavierailut ja näyttelyt, jotka tulivat esille kysymyksen kuusi tuloksissa. Uusina tapahtumina kirjastoon toivottiin pelitapahtumia,

olohuonemaista oleskelutilaa, senioritilaisuuksia, kirjoitustapahtumia ja teemapäiviä. Tulosten mukaan asiakkaat toivoivat kirjaston tapahtumien olevan äänenvoimakkuudeltaan rauhallisia ja erityisesti arvostettiin kulttuuriin liittyviä tapahtumia. Kysymyksen yhdeksän tulosten perusteella voidaan todeta kirjaston käyttäjien saavan parhaiten tiedon kirjaston tapahtumista kirjaston www-sivuilta, sanomalehdestä ja kirjastoista olevista julisteista. Tehokkaimmaksi tavaksi tiedottaa tapahtumista koettiin edellisten lisäksi myös sosiaalinen media.

Kirjaston asiakaspalvelussa työskentelevälle henkilökunnalle tehdyn kyselyn tulosten pohjalta voidaan todeta suurimman osan henkilökunnasta olleen kirjastossa töissä usean vuoden ajan. Tulosten perusteella kirjastopisteissä on eniten kysymyksessä neljä esitettyä perinteistä palveluita kuten lehtisali, lukusali, työskentelytila ja IT-opetus. Henkilökunta myös toivoi näitä palveluita eniten kirjastopisteisiinsä, joten voidaan todeta kirjastopisteiden palveluiden tarjonnan olevan hyvin monipuolisia. Kirjaston asiakaspalvelun työntekijät haluaisivat kuitenkin kirjastopisteisiin myös uusia palveluita kuten lukukoiria ja tablettitohtoria. Lisäksi toivottiin muita uusia palveluita esimerkiksi kahvilaa ja 3D-tulostinta. Tulosten mukaan kirjastopisteissä järjestetään kattavasti erilaisia tapahtumia, joista suurin osa on esimerkiksi satutunteja, näyttelyitä ja lukupiirejä. Työntekijät toivoi kuitenkin järjestettävän enemmän kirjailijavierailuja, näyttelyitä sekä musiikkitapahtumia.

Henkilökunnasta puolet näki kysymyksen neljä palveluiden ja tapahtumien järjestämisen olevan osa heidän työnkuvaansa, joista suurin osa koki sen helpoksi tai ei osannut sanoa. Toisen puolen mielestä kysymyksessä neljä kysyttyjen palveluiden ja tapahtumien järjestämien ei ollut osa heidän työnkuvaansa. Tulosten perusteella enemmistö kirjastojen asiakaspalvelun työntekijöistä oli sitä mieltä, että kirjaston järjestämien tilaisuuksien ja tapahtumien tulisi pysyä nykyisenkaltaisina ja kaikki kohderyhmät pitäisi huomioida tasapuolisesti.

Kysymyksen kahdeksan tulosten pohjalta voidaan sanoa suurimman osan kirjaston työntekijöiden näkevän kirjaston toimintojen jatkuvan tulevaisuudessa pääpiirteissään nykyisenkaltaisena mahdollisimman kauan. Toisaalta osan kirjaston asiakaspalvelun työntekijöiden mielestä kirjasto tulee muuttumaan sosiaalisen kirjaston kaltaiseksi toiminnaltaan, mutta muutos vaatii aikaa. Tulosten avulla voidaan siis todeta kirjaston tulevaisuuden toimintojen aiheuttavan toisistaan poikkeavia mielipiteitä.

## 10 POHDINTA

Opinnäytetyöni tavoitteena oli laajassa kontekstissa selvittää Suomen yleisten kirjastojen roolin ja tehtävän muutosta. Teoriaosassa korostettiin näkökulmina kirjaston lakisääteistä perustehtävää, kirjastonhoitajan roolin muuttumista ja kirjastotilojen käyttöä. Tutkimusosassa tutkittiin kahden kyselytutkimusten avulla Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston asiakkaiden ja työntekijöiden mielipiteitä kirjastoon kuuluvista palveluista ja tapahtumista. Lisäksi selvitettiin sitä miten asiakkaat saavat itselleen parhaiten tiedon kirjaston tapahtumista ja millaisena kirjaston asiakaspalvelussa työskentelevä henkilökunta näkee kirjaston tulevaisuuden. Opinnäytetyössä käytettiin kvantitatiivista eli tilastollista menetelmää. Työn toimeksiantajana oli Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto.

Työn tietoperusta sisälsi neljä lukua, joita olivat ”Suomen yleisten kirjastojen historiaa”, ”Sosiaalinen kirjasto”, ”Kirjaston asema muutoksessa” ja ”Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston esittely”. Tietoperustan tekemisessä tuli esille paljon erilaisia haasteita. Suurimmaksi haasteeksi koin aiheen rajaamisen, koska saatavilla oli paljon monipuolista ja luotettavaa lähdemateriaalia. Esimerkiksi Kirjaston asema muutoksessa -luvussa olisi voinut tuoda esille monia muitakin näkökulmia. Päädyin kuitenkin valittuihin näkökulmiin oman kiinnostuksen mukaan ja sen, miten aiheet sopivat parhaiten tutkimusongelmieni selvittämiseen. Lisäksi tietoperustassa haasteena oli lukujen esittämisjärjestys, jota muutin useita kertoja.

Opinnäytetyöni tutkimusosa onnistui mielestäni suunnitelman mukaan ja sain vastaukset asettamiini tutkimuskysymyksiin. Kirjaston asiakaskyselyn tuloksista yhteenvedona voidaan todeta kirjaston nykyisten palvelujen ja tapahtumien olevan edelleen suosittuja kirjaston käyttäjien keskuudessa. Suurin osa pitää niitä kirjaston toimintaan kuuluviksi, mutta toisaalta uusia palvelujakaan ei ole koettu kirjastoon kuulumattomiksi. Asiakkaat saavat tiedon kirjaston tapahtumista parhaiten kirjaston www-sivujen, sanomalehden, julisteiden ja sosiaalisen median kautta.

Kirjaston asiakaspalvelussa työskentelevälle henkilökunnalle tehdyn kyselyn tulokset osoittavat kokonaisuudessaan kirjastopisteiden palvelujen olevan erittäin monipuolisia ja niissä järjestetään tapahtumia tasapuolisesti kaikille kohderyhmille. Työntekijät toivoivat kirjastopisteisiin myös uudempiä palveluita kuten lukukoiria, tablettitohtoria, kahvilaa ja 3D-tulostinta. Suurin osa kirjaston

asiakaspalvelun henkilökunnasta näki kirjaston toimintojen jatkuvan nykyisenlaisena tulevaisuudessa, mutta pieniä muutoksia voitaisiin tehdä.

Haasteellisinta opinnäytetyön tutkimusosan tekemisessä oli kyselylomakkeiden suunnittelu ja erityisesti suljettujen kysymysten valmiiden vastausvaihtoehtojen muotoileminen. Kyselylomakkeiden kysymysten sisältöä muotoiltiin useamman kerran ja niiden toimivuuden testaamisessa auttoi pilottitutkimusten tekeminen ennen varsinaisten kyselyiden jakamista. Tutkimusosan yhtenä hyvänä puolena olivat erityisesti asiakaskyselyn ja henkilökunnankyselyn korkeat vastausmäärät, jotka yllättivät minut positiivisesti. Opinnäytetyöni eteni suunnittelemani aikataulun mukaan, jonka toteuttamisessa auttoivat asettamani välitavoitteet.

Opinnäytetyöni tietoperusta antaa monipuolista tietoa yleisten kirjastojen historiasta ja nostaa esille useita näkökulmia niiden kehityksestä, joita voidaan hyödyntää esimerkiksi samaa aihetta käsittelevien töiden tekemiseen. Työn esimerkkejä erilaisista tapahtumista ja tutkimusosan tietoja voidaan käyttää apuna, kun mietitään millaisia tapahtumia ja projekteja haluttaisiin järjestää myös Suomen yleisissä kirjastoissa. Tutkimusosan kyselyiden tulokset antavat myös hyvää tietoa ja vertailupohjaa vastaavanlaisten tutkimusten tekemiseen.

Tietoperustassa esitellyt kaksi mallia ”Elämyskolmio” ja ”Elämyksen neljä ulottuvuutta” soveltuvat kirjastoihin erilaisten elämyksellisten tapahtumien järjestämiseen. Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskuksen elämyskolmiota voidaan hyödyntää esimerkiksi kirjastoissa satutuntien ja lukupiirien toteuttamiseen. Joseph Pinen ja James Gilmoren kokemustalouteen kehittämää mallia voidaan käyttää apuna kirjaston palveluiden ja tapahtumien järjestämiseen, joissa korostetaan oppimiskokemusten merkitystä.

Opinnäytetyön tekemisen ansiosta sain paljon uutta tietoa kirjastojen tulevaisuuden näkymistä. Erityisesti lukemani tieto työntekijän koulutuksen sisällön mahdollisista muutoksista tulevaisuudessa auttoi minua paljon tulevien jatko-opintojeni suunnittelussa. Tutkimustehtävän avulla opin tekemään tilastollisen tutkimuksen vaiheittain, käyttämään Webropol-ohjelmaa ja toteuttamaan Excel-ohjelmalla parempia taulukoita. Työn suurimpana merkityksenä oli kuitenkin perille löytäminen matkalta, jolle olin päättänyt lähteä.

## LÄHTEET

Almgren, P. & Jokitalo, P. 2010. Kirjasto 2011 – vaikutteita maailmalta. Helsinki: Avain.

Baer, T. 2013. Tanskan uusi kirjastomalli. Kirjastolehti 5 (5), 29.

Eskola, E. 1999. Kirjastotoiminta vakiintuu – kirjasto harrastuksena. Teoksessa I. Mäkinen (toim.) Kirjastojen vuosisata – yleiset kirjastot Suomessa 1900-luvulla. Helsinki: BTJ kirjastopalvelu Oy, 119, 125–126, 140–141.

Haapala, A. 2015. Kirjastot elämyksellisinä oppimisympäristöinä. Teoksessa L. Hokkanen (toim.) Sosiaalinen kirjasto – lukemattomien mahdollisuuksien maailma. Helsinki: Avain, 68–75, 79.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Hietala, M. 1999. Kirjastojen perustaminen: Historiallista taustaa. Teoksessa I. Mäkinen (toim.) Kirjastojen vuosisata – yleiset kirjastot Suomessa 1900-luvulla. Helsinki: BTJ kirjastopalvelu Oy, 15–19.

Hokkanen, L. 2015. Kun kirjat alkavat elää – Sosiaalisen kirjaston ideasta. Teoksessa L. Hokkanen (toim.) Sosiaalinen kirjasto – lukemattomien mahdollisuuksien maailma. Helsinki: Avain, 11–15, 20, 28–31, 33–41.

Hokkanen, L. 2015. Lukijalle. Teoksessa L. Hokkanen (toim.) Sosiaalinen kirjasto – lukemattomien mahdollisuuksien maailma. Suom. L. Hokkanen. Helsinki: Avain, 7.

Järvelin, I. 1999. 1950-luku: Kehityksen vuosikymmen. Teoksessa I. Mäkinen (toim.) Kirjastojen vuosisata – yleiset kirjastot Suomessa 1900-luvulla. Helsinki: BTJ kirjastopalvelu Oy, 150, 155–158, 165–176.

Kirjastolaki 4.12.1998/904.

KirjastoVirma 2015a. Kiimingin kirjaston historiaa. Viitattu 1.10.2015,

<http://www.kirjastovirma.fi/kirjastot/kiiminki>.

KirjastoVirma 2015b. Oulun kaupunginkirjaston historiaa. Heinätorilta Kaarlenväylälle – Oulun kaupunginkirjaston 125 vuotta. Viitattu 1.10.2015, <http://www.kirjastovirma.fi/kirjastot/oulu>.

Kulturstyrelsen 2015a. Sønderborg Library Workshop. Viitattu 9.11.2015,

<http://modelprogrammer.kulturstyrelsen.dk/en/about-the-programme/early-activities-in-the-project-course/workshop-at-soenderborg-library/#.VhEBjJem2J>.

Kulturstyrelsen 2015b. Who is Behind the Model Programme?. Viitattu 9.11.2015,

<http://modelprogrammer.kulturstyrelsen.dk/en/about-the-project/intro-til-om-programmet/what-is-the-model-programme-and-who-is-behind-it/#.VhoTfJem2J8>.

Launonen, V. 2015. Sosiaalisuuden muutos kirjastoissa. Teoksessa L. Hokkanen (toim.) Sosiaalinen kirjasto – lukemattomien mahdollisuuksien maailma. Helsinki: Avain, 45–58, 61–65.

Lindberg, P. 2015. Muutosjohtamista vai muutoksen tekemistä?. Teoksessa J. Relander & J. Saarti (toim.) Kirjaston kuolema. Helsinki: Avain, 30, 39–40.

Mäkelä, M. 2002. Satuseikkailu kirjastossa. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy.

Mäkinen, I. 1999. Heittämällä tulevaisuuteen: Kirjastot vuoden 1961 lain jälkeen. Teoksessa I. Mäkinen (toim.) Kirjastojen vuosisata – yleiset kirjastot Suomessa 1900-luvulla. Helsinki: BTJ kirjastopalvelu Oy, 177–181, 183–185, 187, 189–191, 194–198, 200–208.

Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2015a. E-aineisto ja tietokannat. Viitattu 1.10.2015, <http://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/e-kirjasto>.

Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2015b. Elokuvat. Viitattu 1.10.2015, <http://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/elokuvat>.

Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2015c. Hallinto. Viitattu 1.10.2015, <http://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/hallinto>.



Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2015d. Kiimingin kirjasto. Viitattu 1.10.2015, <http://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/kiimingin-aluekirjasto>.

Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2015e. Kirjallisuus. Viitattu 1.10.2015, <http://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/kirjallisuus>.

Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2015f. Kirjastot ja aukiolot. Viitattu 1.10.2015, [http://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/kirjastot\\_ja\\_aukiolot](http://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/kirjastot_ja_aukiolot).

Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2015g. Kokoelma. Viitattu 1.10.2015, <http://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/kokoelma>.

Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2015h. Lehdet. Viitattu 1.10.2015, <http://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/lehdet>.

Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2015i. Maakuntakokoelma. Viitattu 1.10.2015, <http://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/maakuntakokoelma>.

Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2015j. Musiikkikokoelmat. Viitattu 1.10.2015, <http://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/musiikkikokoelmat>.

Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2015k. Muut kirjastot. Viitattu 1.10.2015, <http://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/muut-kirjastot>.

Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2015l. Pelit. Viitattu 1.10.2015, <http://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/pelit>.

Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2015m. Tietoa pääkirjastosta. Viitattu 1.10.2015, <http://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/tietoa-kirjastosta1>.

Oulun kaupunki 2015. Sivistys- ja kulttuuripalvelut. Viitattu 1.10.2015, <http://www.ouka.fi/oulu/paatöksenteko-ja-hallinto/sivistys-ja-kulttuuripalvelut>.

Outi-kirjastot 2015. Yhteystiedot. Viitattu 1.10.2015, <http://www.outikirjastot.fi/yhteystiedot/>.

Purhonen, K. 2015. Muuttuva työ – kirjaston hyllynvälistä ja nuorisotalon ikkunasta kurkistaa kolmas työ. Teoksessa L. Hokkanen (toim.) Sosiaalinen kirjasto – lukemattomien mahdollisuuksien maailma. Helsinki: Avain, 93–94, 97–98.

Relander, J & Saarti, J. 2015. Esipuhe. Teoksessa J. Relander & J. Saarti (toim.) Kirjaston kuolema. Helsinki: Avain, 7.

Relander, J & Saarti, J. 2015. Kirjasto, julkinen palvelu. Teoksessa J. Relander & J. Saarti (toim.) Kirjaston kuolema. Helsinki: Avain, 10–11.

Saraste, M. 2015. Kirjaston asiakaspalveluhenkilökunnan määrä. Kirjastotoimen apulaisjohtaja, Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. Sähköpostiviesti 14.12.2015.

Suomen kirjastoseura 2014. Tanskan uusi kirjastomalli. Viitattu 9.12.2015,  
<http://kirjastolehti.fi/artikkelit/artikkeli/413/tanskan-uusi-kirjastomalli/?category=5>.

Suomen vanhan kirjallisuuden päivät ry 2010. Näin perustat lukupiirin. Viitattu 9.11.2015,  
<http://www.lukupiirit.fi/4>.

Suominen, V. 2015. Kirjallis-Bibliografisen kirjaston idea. Teoksessa J. Relander & J. Saarti (toim.) Kirjaston kuolema. Helsinki: Avain, 86–89.

Uotila, P. 2015. Elämysten pelikenttänä kirjasto – sattumia, seippteitä ja yllätyksiä. Teoksessa L. Hokkanen (toim.) Sosiaalinen kirjasto – lukemattomien mahdollisuuksien maailma. Helsinki: Avain, 155.

Vatanen, P. 1999. Sääty-yhteiskunnasta kansalaisyhteiskuntaan: Kirjastot amerikkalaistuvat. Teoksessa I. Mäkinen (toim.) Kirjastojen vuosisata – yleiset kirjastot Suomessa 1900-luvulla. Helsinki: BTJ kirjastopalvelu Oy, 34–43.

Hei kirjaston asiakas!

Tämä asiakaskysely on osa Oulun ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelun opiskelijan Laura Lahtisen opinnäytetyötä. Sen tarkoituksena selvittää Oulun kirjastojen asiakkaiden mielipiteitä kirjastoon kuuluvista palveluista ja tapahtumista. Kyselyn vastaukset käsitellään ehdottomasti luottamuksellisesti. Lomakkeen voi palauttaa suoraan henkilölle, jolta olette saaneet sen tai sille varattuun palautuslaatikkoon. Kiitos osallistumisestanne kyselyyn.

1. Sukupuoli

☐ Mies      ☐ Nainen

2. Ikä

☐ 18–30      ☐ 31–45      ☐ 46–60      ☐ yli 60

3. Kuinka usein käytte kirjastossa?

☐ Useita kertoja viikossa      ☐ Kerran viikossa  
☐ Useita kertoja kuussa      ☐ Kerran kuussa  
☐ Muutamia kertoja vuodessa tai harvemmin

4. Mitä näistä kirjaston palveluista olette käyttänyt tai toivoisitte kirjastossa olevan? (Vaihtoehtoja voi valita useampia)

Olen käyttänyt

☐ Lainaushpalvelut

☐ Kopiokone

☐ Asiakaspääte

☐ Tietopalvelu

Toivoisin kirjastossa olevan

☐ Lukusali

☐ Lehtisali

☐ IT-opetus

☐ Työskentelytila

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Lukusali   | <input type="checkbox"/> Lukukoirat   |
| <input type="checkbox"/> Lehtisali  | <input type="checkbox"/> Ompelukone ja saumuri                                      |
| <input type="checkbox"/> IT-opetus  | <input type="checkbox"/> Urheiluvälinelaina   |
| <input type="checkbox"/> Työskentelytila  | <input type="checkbox"/> Tablettitohtori (neuvoo tablettien ja e-kirjojen käytössä) |
| <input type="checkbox"/> Lukukoirat   | <input type="checkbox"/> Muu palvelu, mikä? _____                                   |
| <input type="checkbox"/> Ompelukone ja saumuri                                      |   |
| <input type="checkbox"/> Urheiluvälinelaina   |   |
| <input type="checkbox"/> Tablettitohtori (neuvoo tablettien ja e-kirjojen käytössä) |   |
| <input type="checkbox"/> Muu palvelu, mikä? _____                                   |   |

5. Oletteko saaneet apua kyseisten palveluiden käytössä?

- ☐ Kyllä      ☐ En      ☐ En ole tarvinnut

6. Mihin seuraavista kirjaston tapahtumista olette osallistuneet? (Vaihtoehtoja voi valita useampia)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Luennot                      | <input type="checkbox"/> Kirjailijavierailut          |
| <input type="checkbox"/> Näyttelyt                    | <input type="checkbox"/> Muut vierailut               |
| <input type="checkbox"/> Satutunnit                   | <input type="checkbox"/> Muut tapahtumat, mikä? _____ |
| <input type="checkbox"/> Lukupiirit                   |   |
| <input type="checkbox"/> Elokuvat                     |   |
| <input type="checkbox"/> Musiikkitapahtumat/konsertit |   |

7. Millaiset tapahtumat kuuluvat mielestänne kirjastoon?

---



---

8. Millaisia tapahtumia haluaisitte kirjastoon?

---

---

9. Millä tavalla saatte tiedon kirjaston tapahtumista? (Vaihtoehtoja voi valita useampia)

☐ Sanomalehti

☐ Infotelevisiot

☐ Julisteet

☐ Kirjaston www-sivut

☐ Tiedotteet

☐ Joku muu, mikä? \_\_\_\_\_

10. Mikä on mielestänne tehokkain tapa saada tietoa kirjaston tapahtumista?

---

---

**Kiitos vastaamisesta kyselyyn!**

## KYSELY KIRJASTON ASIAKASPALVELUSSA TYÖSKENTELEVÄLLE HENKILÖKUNNALLE LIITE 2

Hei kirjaston työntekijä!

Tämä kysely on osa Oulun ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelun opiskelijan Laura Lahtisen opinnäytetyötä. Sen tarkoituksena selvittää Oulun kirjastojen asiakaspalvelussa työskentelevien henkilöiden mielipiteitä kirjastoon kuuluvista palveluista ja tapahtumista. Kyselyn vastaukset käsitellään ehdottomasti luottamuksellisesti. Kiitos osallistumisesta kyselyyn.

### 1. Sukupuoli

☐ Mies      ☐ Nainen

### 2. Ikä

☐ 18–30      ☐ 31–45      ☐ 46–60      ☐ yli 60

### 3. Kuinka kauan olet ollut töissä kirjastossa?

☐ Alle 5 vuotta      ☐ 5–15 vuotta      ☐ 16 vuotta tai enemmän

### 4. Mitä palveluita ja tapahtumia sinun kirjastopisteessäsi on ja mitä toivoisit olevan? (Vaihtoehtoja voi valita useampia)

Kirjastopisteessäni on

Toivoisin kirjastopisteessäni olevan

☐ Lukusali

☐ Lukusali

☐ Lehtisali

☐ Lehtisali

☐ IT-opetus

☐ IT-opetus

☐ Tablettitohtori

☐ Tablettitohtori

☐ Työskentelytila

☐ Työskentelytila

☐ Lukukoirat

☐ Lukukoirat

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ompelukone ja saumuri        | <input type="checkbox"/> Ompelukone ja saumuri        |
| <input type="checkbox"/> Urheiluvälinelaina           | <input type="checkbox"/> Urheiluvälinelaina           |
| <input type="checkbox"/> Luennot                      | <input type="checkbox"/> Luennot                      |
| <input type="checkbox"/> Näyttelyt                    | <input type="checkbox"/> Näyttelyt                    |
| <input type="checkbox"/> Satutunnit                   | <input type="checkbox"/> Satutunnit                   |
| <input type="checkbox"/> Lukupiirit                   | <input type="checkbox"/> Lukupiirit                   |
| <input type="checkbox"/> Elokuvat                     | <input type="checkbox"/> Elokuvat                     |
| <input type="checkbox"/> Musiikkitapahtumat/konsertit | <input type="checkbox"/> Musiikkitapahtumat/konsertit |
| <input type="checkbox"/> Kirjailijavierailut          | <input type="checkbox"/> Kirjailijavierailut          |
| <input type="checkbox"/> Muut vierailut               | <input type="checkbox"/> Muut vierailut               |
| <input type="checkbox"/> Muu palvelu, mikä? _____     | <input type="checkbox"/> Muu palvelu, mikä? _____     |
| <input type="checkbox"/> Muu tapahtuma, mikä? _____   | <input type="checkbox"/> Muu tapahtuma, mikä? _____   |

5. Kuuluuko työnkuvaasi järjestää näitä palveluita ja tapahtumia?

- ☐ Kyllä                      ☐ Ei

6. Jos on kuulunut, millaiseksi olet kokenut näiden palveluiden järjestämisen?

- ☐ Helpoksi                      ☐ Vaikeaksi                      ☐ En osaa sanoa

7. Pitääkö kirjaston mielestäsi järjestää nykyisenkaltaisia tilaisuuksia ja tapahtumia? Mikäli vastasit myöntävästi, mikä kohderyhmä on mielestäsi ensisijainen?

---



---

8. Millaisena näet tulevaisuuden kirjaston?

Sosiaalinen kirjasto voidaan määritellä moderniksi kirjastoksi, jossa kirjastonhoitajat hallitsevat sujuvasti tietotekniset asiat, erilaiset ohjelmistot ja sosiaalisen median. Kirjastossa painottuu tiedonhaun kehittäminen ja internetin hyödyntäminen. Sosiaalinen kirjasto voidaan nähdä myös yhteisön osana, joka mahdollistaa erilaisten ihmisten kohtaamisen vuorovaikutuksellisissa tilanteissa. Tähän näkemykseen yhdistyy myös kirjastopedagogiikka, joka hyödyntää monipuolisesti uusia menetelmiä edesauttaen tiedon löytämistä ja elinikäistä oppimista. (Hokkanen 2015, 11–15.)

Lähde: Hokkanen, L. 2015. Kun kirjastot alkavat elää – sosiaalisen kirjaston ideasta. Teoksessa L. Hokkanen (toim.) Sosiaalinen kirjasto – lukemattomien mahdollisuuksien maailma. Helsinki: Avain, 11–15.

- ☐ Kirjaston on välttämätöntä säilyttää perustehtävänsä nykymuodossa. Jo käytössä olevat palvelut ja tapahtumat ovat riittäviä.
- ☐ Kirjaston toiminnan tulisi jatkua nykyisellään mahdollisimman paljon, vain pieniä muutoksia voitaisiin tehdä. Uusia palveluja ja tapahtumia voidaan ottaa käyttöön harkiten.
- ☐ Kirjaston tulisi muuttua ”sosiaalisen kirjaston” tyyppiseksi pitkällä aikavälillä.
- ☐ Kirjaston on välttämätöntä muuttaa toimintaansa ”sosiaalisen kirjaston” tyyppiseksi lyhyellä aikavälillä, jotta se kehittyisi elinvoimaiseksi ihmisten sosiaalseksi kohtaamispaikaksi.

**Kiitos vastaamisesta kyselyyn!**